



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

공기업정책학 석사 학위논문

공항 협력업체 종사자의 발주처
공정성인식이 직무만족에 미치는
영향에 관한 연구

- 한국공항공사 협력업체를 중심으로 -

2014년 8월

서울대학교 행정대학원

공기업정책학과

이 강 원

공항 협력업체 종사자의 발주처 공정성인식이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구

- 한국공항공사 협력업체를 중심으로 -

지도교수 임 도 빈

이 논문을 공기업정책학 석사 학위논문으로 제출함

2014년 4월

서울대학교 행정대학원

공기업정책학과

이 강 원

이강원의 석사 학위논문을 인준함

2014년 6월

위 원 장 김 준 기



부위원장 고 길 곤



위 원 임 도 빈



국문초록

본 연구는 경제적 거래관계에 있어 소위 을에 해당하는 공항 협력업체 종사자들이 갑인 한국공항공사에 대해 느끼고 있는 공정성 인식의 수준과 그것이 협력업체 종사자들의 직무만족에 미치는 영향을 검정하고, 나아가 공항공사와 협력업체간 상생공존과 효율적 공항운영을 위한 시사점을 도출해 내기 위한 목적에서 시도되었다.

이를 위해 그동안 주로 조직 내부의 인적·업무적 차원에서 논의되었던 기존 공정성 개념을 공항공사에 대한 공정성차원으로 확장하였으며, 독립변수는 기존 이론과 선행연구를 반영하여 분배적 공정성, 절차적 공정성, 상호작용공정성으로, 종속변수로는 협력업체 직원의 직무만족도로 각 설정하였다.

본 연구의 수행을 위해, 김포공항 근무자를 비롯해 김해, 대구, 광주공항 등 지방공항의 공항공사 협력업체 근무자를 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 수집된 설문자료는 빈도분석, 신뢰도분석, 타당성분석, 상관분석 및 다중회귀분석 등의 통계분석절차를 거쳤다.

연구결과, 공항협력업체 종사자들은 분배적 공정성, 절차적 공정성, 상호작용공정성 3개 공정성영역에서 모두 공항공사가 그들의 회사와 자신에 대하여 비교적 공정하다고 느끼고 있었으며, 공정성에 대한 인식이 높아질수록 협력업체 종사자들의 직무만족 역시 향상되는 것으로 나타났다. 즉, 공항공사의 공정한 업무처리가 협력업체 직원들의 직무만족에 유의한 영향을 미치고 있음이 밝혀졌다. 또한, 분배적 공정성보다는 상호작용공정성이 직무만족에 보다 더 큰 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

본 연구를 통해 얻을 수 있는 주요 시사점은 다음과 같다.

첫째, 계약상 소위 갑을관계에 의해 을이 가지는 불만의 상당부분은 보상, 업무절차의 공정성 및 인간적 처우 등에 대한 갑의 노력으로 개선될 수 있을 것이며, 갑을문제 해결을 위한 대책으로 이들 요소들이 고려되어야 한다.

둘째, 발주처는 협력업체 종사자의 직무만족이 근로의욕 고취와 노동력 향상에 직접적인 영향이 있음을 인식하고 공정성의 수준을 보다 높이고, 불공정한 관행의 철폐 등 관련 노력을 한층 경주하여야 할 필요가 있다.

셋째, 협력업체 종사자들의 직무만족에 상호작용공정성이 가장 큰 유의성을 갖고 있는 바, 대면관계에 있어서의 언행, 행동, 고압적 태도 등은 특히 경계심을 가져야 할 필요가 있다.

넷째, 공정한 업무수행을 통한 협력업체 종사자의 직무만족 관리를 위하여 발주처는 다양한 제도적, 시스템적 조치를 취하여 할 필요가 있다.

다섯째, 근본적으로는 협력업체를 상하, 주종이 있는 갑을관계가 아닌 평등, 동등한 협력관계인 사업파트너로 생각하는 발주처의 인식전환이 필요하다.

정의로운 사회·경제질서 확립을 위해 왜곡된 갑을관계는 반드시 개선이 필요하다. 향후 이들 분야에 대한 보다 많은 연구가 있기를 바라며, 본 연구가 조금이나마 일조할 수 있기를 기대한다.

주요어 : 갑을문제, 공항, 협력업체, 공정성, 직무만족

학 번 : 2013-22658

목 차

| | |
|-----------------------------------|----|
| 제 1 장 서 론 | 1 |
| 제 1 절 연구의 배경 | 1 |
| 제 2 절 연구의 목적과 필요성 | 3 |
| 제 3 절 연구의 대상과 방법 | 6 |
| 제 2 장 이론적 논의 및 선행연구 | 8 |
| 제 1 절 협력업체 및 아웃소싱에 대한 이론적 논의 ... | 8 |
| 1. 이론적 논의 | 8 |
| 2. 공항공사의 아웃소싱 | 11 |
| 제 2 절 공정성에 대한 이론적 논의 | 17 |
| 1. 공정성의 개념 | 17 |
| 2. 공정성의 유형 | 20 |
| 3. 본 연구에서의 공정성 개념 | 29 |
| 제 3 절 직무만족에 대한 이론적 논의 | 31 |
| 1. 직무만족의 개념 | 31 |
| 2. 직무만족의 중요성 | 33 |
| 3. 직무만족영향요인 | 34 |
| 제 4 절 공정성인식과 직무만족에 대한 선행연구 | 37 |
| 1. 협력업체종사자의 공정성인식과 직무만족 | 38 |
| 2. 협력업체종사자의 직무만족요인 | 40 |
| 3. 불공정거래행위에 관한 선행연구 | 42 |
| 4. 공정성인식과 직무만족에 대한 외국의 연구사례 | 44 |
| 제 5 절 이론 및 선행연구의 검토 | 45 |

| | |
|--------------------------------|-----|
| 제 3 장 연구설계 및 분석방법 | 47 |
| 제 1 절 연구의 분석틀 | 47 |
| 제 2 절 연구가설 설정 | 49 |
| 제 3 절 변수의 조작적 정의 및 설문지구성 | 51 |
| 제 4 절 자료수집과 분석방법 | 57 |
| 제 4 장 실증분석 및 결과 | 59 |
| 제 1 절 기술통계 분석 | 59 |
| 1. 인구통계학적 특성 | 59 |
| 2. 독립변수에 관한 빈도분석 | 60 |
| 3. 종속변수에 관한 빈도분석 | 63 |
| 제 2 절 신뢰도 분석 | 64 |
| 제 3 절 타당성 분석 | 66 |
| 제 4 절 변수간 상관관계 분석 | 68 |
| 제 5 절 다중회귀분석 | 73 |
| 1. 기초 통계량 | 73 |
| 2. 회귀분석을 통한 가설 검정 | 74 |
| 제 5 장 결 론 | 81 |
| 제 1 절 연구결과 요약 | 81 |
| 제 2 절 연구의 의의 및 시사점 | 82 |
| 제 3 절 연구의 한계 | 89 |
| 참고문헌 | 92 |
| Abstract | 106 |

표 목차

| | |
|---------------------------------------|----|
| [표 1-1] 공항운영 인력비율 | 4 |
| [표 1-2] 공항공사 위탁계약현황 | 4 |
| [표 2-1] 아웃소싱개념의 변화 | 11 |
| [표 2-2] 공항공사 업무위탁 주요 추진경과 | 12 |
| [표 2-3] 협력업체 운영분야 및 인원현황 | 13 |
| [표 2-4] 분배공정성의 기준 | 22 |
| [표 2-5] 절차공정성의 기준 | 25 |
| [표 2-6] 조직공정성의 개념, 주요 인식기준 및 연구자 | 28 |
| [표 2-7] 직무만족 영향요인 | 37 |
| [표 2-8] 조직공정성과 직무만족에 대한 선행연구의 결과 .. | 45 |
| [표 3-1] 전반적 직무만족 측정도구 | 52 |
| [표 3-2] 직무만족 설문문항 | 52 |
| [표 3-3] 독립변수에 대한 조작적 정의 | 53 |
| [표 3-4] 공항협력업체 업무분야별 특성 | 54 |
| [표 3-5] 조직내부요인에 대한 설문문항 | 55 |
| [표 3-6] 설문문항 구성 | 56 |
| [표 4-1] 응답자 빈도표 | 60 |
| [표 4-2] 분배적 공정성에 관한 빈도분석 | 61 |
| [표 4-3] 절차적 공정성에 관한 빈도분석 | 61 |
| [표 4-4] 상호작용공정성에 관한 빈도분석 | 62 |
| [표 4-5] 전반적 직무만족도에 관한 빈도분석 | 63 |
| [표 4-6] 측정문항의 신뢰성 | 64 |
| [표 4-7] 부서내 관계에 대한 신뢰성 분석 | 66 |
| [표 4-8] KMO와 Bartlett의 검정결과 | 67 |
| [표 4-9] 회전된 요인행렬 | 68 |

| | |
|-------------------------------|----|
| [표 4-10] Pearson 상관계수행렬 | 69 |
| [표 4-11] 기초통계량 | 73 |
| [표 4-12] 모형 요약 | 75 |
| [표 4-13] 모형 요약 분산분석 결과 | 75 |
| [표 4-14] 회귀분석 결과 계수값 | 76 |

그림 목차

| | |
|------------------------------------|----|
| [그림 2-1] 연도별 협력업체 인원변동 추이 | 13 |
| [그림 3-1] 연구의 분석틀 | 49 |
| [그림 4-1] 공정성 하위차원들의 box plot | 63 |
| [그림 4-2] 분배적 공정성과 직무만족도의 산점도 | 71 |
| [그림 4-3] 절차적 공정성과 직무만족도의 산점도 | 72 |
| [그림 4-4] 상호작용공정성과 직무만족도의 산점도 | 72 |

부 록

| | |
|------------------------------------|-----|
| 설문지(공항 협력업체 종사직원의 발주처 공정성 인식조사) .. | 101 |
|------------------------------------|-----|

제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 배경

최근 몇 년간 한국사회는 대기업 임원의 항공사승무원 폭행사건, 국내 굴지의 우유제조사 영업사원의 대리점주 폭언사건, 유명 화장품제조업체의 불공정거래행위 등 소위 갑을문제가 큰 사회적 이슈로 대두되고 있다. 백화점 직원, 콜센터 직원으로 대표되는 감정노동자들 역시 부당한 처우에 대한 보고가 종종 언론에 보도되고 있다. 사회적 파장이 큰 사건들이 연이어 발생하여 더욱 관심을 모으고 있으나, 사실 이른바 갑을관계에 따른 우월적 지위의 대기업, 업주 그리고 상거래에 있어 고객과 약자의 지위에 있는 협력업체 및 종업원 간의 갈등은 우리 사회도처에 잠복해 있는 고질적 사회문제라고 할 수 있다. 이는 프랜차이즈 편의점과 본사간의 불평등하고 비합리적 거래관계가 갑을문제의 상징적 사례로써 일반에 널리 각인되어 있는 것을 보더라도 쉽게 알 수 있다.

문제의 심각성을 인식하고 정부도 2010년 12월 동반성장위원회를 출범시켜 기업간 양극화와 사회적 갈등을 해결하기 위해 고심하고 있는 상황이다. 현 정부 들어서는 경제민주화가 새롭게 화두가 되고 있는 바, 이 역시 갑을문제에 대한 반성과 상생, 공존의 필요성과 그 맥이 닿아 있는 것이라고 할 수 있다. 이제 경제영역에서의 공정성, 형평성 강화를 위한 노력은 사회통합을 위해서도 더 이상 미룰수 없는 국가적 과제가 된 것이다.

그런데 갑을문제로 대변되는 불평등 계약관계에 있어 우월한 지위에

있는 자와 약한 지위에 있는 자간의 불공정한 관계는 비단 민간영역에만 국한되어 있는 것이 아니다. 비핵심업무의 아웃소싱이 지속적으로 추진되어온 공공부문에서도 각종 용역계약, 시설보수계약 등을 통해 이같은 거래 관계가 형성되어 있고, 민간에서 발생하고 있는 폐해와 갈등이 발생할 소지는 다분하다고 할 수 있다.

민간부문이든 공공부문이든 협력업체, 일반종업원, 감정노동자는 우월한 거래 지위를 갖고 있는 갑에 비해 상대적으로 낮은 거래지위를 갖고 있고, 또한 갑의 경제활동에 종속될 수 밖에 없는 위치에 있으므로 불공정하고 비합리적 처우를 받을 위험에 특히 많이 노출되어 있다고 보아야 한다.

그런데 갑을관계의 문제점을 관찰해 보면 이로써 비롯되는 모든 갈등은 결국 ‘공정성’의 문제로 귀결됨을 알 수 있다(최병천, 2013). 상품과 재화, 서비스의 제공과 그 대가를 규율하고 있는 계약자체의 불공정성, 또는 실제 계약의 적용에 있어서의 불공정성, 혹은 가진 자가 못 가진 자를 대하는 행태 즉 처우의 불공정성 등 갑을관계의 문제는 공정성의 문제와 다름 아니라고 할 수 있는 것이다.

이러한 관점에서 갑을관계에서 비롯되는 문제점들을 해결하기 위한 첫걸음은 그 당사자인 을의 지위에 있는 사람들의 소위 갑의 지위에 있는 자에 대한 공정성 인식수준을 파악하는 것에서부터 출발해야 할 필요가 있다. 특히, 갑을관계에 대한 공정성인식수준이 계약상 약자의 직무만족에 어떤 영향을 미치고 있는지 도출해 낼 수 있다면 소위 갑을관계에서 파생되는 문제점의 해결방안도 찾을 수 있을 것이다. 공정성 영역중 어느 분야에서 특히 갈등이 발생하고 있는지 갈등요인을 발굴하고, 그 해결방안을 논의하는 것이야말로 갑을문제의 해결을 위한 진정한 출발점이 될 수 있

는 것이다.

소위 갑을관계를 공공부문에서 찾는다면 발주처인 공공기관과 협력업체와의 관계가 대표적이라고 할 수 있다. 본 연구는 갑을관계를 공공부문으로 확장하여 특히, 한국공항공사(이하 “공항공사”라 함)의 공정성여부와 협력업체 종사자들의 직무만족과의 관계를 규명하고자 하는 바, 이는 이제 공공부문에서도 갑을문제에 대하여 진지하게 반성하고 이를 극복하기 위한 노력을 기울여야 할 시점이 된 것으로 판단되기 때문이다.

제 2 절 연구의 목적과 필요성

본 연구는 공공부문 특히 그중에서도 공항 협력업체 종사자들의 직무만족에 발주처인 공항공사의 공정성이 영향을 주고 있는지, 영향을 준다면 어떤 부분이 어느 정도의 영향을 미치는지 그 요인을 파악하여 전술한 갑을관계에서 발생하는 문제점들을 미연에 방지하고 해소하기 위한 시사점을 도출함을 그 목적으로 한다.

공항시설은 항공기의 이·착륙 및 여객·화물의 운송을 위한 시설과 그 부대시설 등을 말하는 것이며¹⁾, 그 특성상 항공안전과 여객에 대한 서비스가 최우선되는 국가기간시설이다. 현재 인천국제공항을 제외한 국내 모든 공항의 운영주체는 공항공사이다. 그러나, 실제 공항운영현장을 살펴보면 대부분 현업 업무는 협력업체에서 수행하고 있는 실정임을 알 수 있다. 공항셔틀버스, 안내데스크, 탑승교운영 등 여객의 공항도착부터 항공기탑승시까지 이용하게 되는 거의 대부분 시설과 서비스를 모두 공항공사와 계약된 협력업체에서 담당하고 있는 것이다. 항공기 이동지역인

1) 『항공법』 제2조제8호

유도로, 활주로 등의 유지와 보수 역시 협력업체에서 실질적으로 수행하고 있다. 아래 [표 1-1]에서 알 수 있는 바와 같이, 공항공사 협력업체 인원은 2014년 현재 전체 공항운영인력 중 약 64%에 이르고 있는 상황이다.

[표 1-1] 공항운영 인력비율

| 구 분 | 공항공사 | 협력업체 | 계 |
|-----|--------|--------|--------|
| 인 원 | 1,748명 | 3,140명 | 4,888명 |
| 비 율 | 35.8% | 64.2% | 100% |

따라서, 공항운영의 핵심가치인 항공안전과 서비스를 달성하고 안정적이고, 원활한 공항운영을 위해서는 무엇보다도 협력업체의 성실한 업무수행이 필수적이라고 할 수 있다. 협력업체와 계약된 52건의 공항운영용역 총계약금액도 1,175억원에 달하여, 2014년 총비용예산(감가상각비 제외) 4,886억원의 약 24%에 달하고 있는 바, 협력업체에 대한 관리의 중요성은 더욱 더 요구되고 있는 실정이다.

[표 1-2] 공항공사 위탁계약현황

| 구 분 | 본사 | 김포 | 김해 | 제주 | 대구 | 무안 | 청주 | 기타 | 합계 |
|------|------|--------|------|------|------|------|-----|------|--------|
| 계약건수 | 14건 | 10건 | 5건 | 5건 | 2건 | 2건 | 1건 | 13건 | 52건 |
| 종사원수 | 20명 | 1,059명 | 601명 | 660명 | 111명 | 124명 | 97명 | 468명 | 3,140명 |
| 계약금액 | 564억 | 226억 | 112억 | 109억 | 21억 | 22억 | 23억 | 98억 | 1,175억 |

그러나, 공항 협력업체 종사자들은 낮은 보수체계와 복지수준, 열악한

작업환경 등 많은 요인들에 의해 불만을 가지고 있을 가능성이 크다. 특히, 계약으로 기한이 정해져 있는 업무특성상 계약갱신에 대한 불명확성과 고용불안, 발주처의 일방적 업무지시, 고압적 태도 등은 불만요인이 될 수 있으며, 이러한 요인들에 대한 적절한 관리실패는 때로 큰 사회적·경제적 낭비를 초래할 수 있다. 작년 발생한 인천국제공항 협력업체의 파업은 협력업체의 이러한 불만사항과 갈등요인을 적절히 관리하지 못한 사례라고 할 수 있다.²⁾

공항파업이 항공기 운항중단사태까지 미칠 경우 그 여파는 크다. 국가 관문이며, 대표적 기간시설인 공항운영의 장애는 국가신인도 하락을 가져올 수 있으며, 수출과 기업 비즈니스에도 큰 경제적 피해를 초래할 수 있다. 공항의 본원적 기능인 여객과 화물의 운송이 중단됨은 물론이며, 갈등·대립관계 형성에 따라 공항운영자와 협력업체간 협력과 지원이라는 공항운영의 근본적 메커니즘이 훼손될 수도 있다. 따라서, 협력업체 종사자의 만족·불만족 요인을 파악, 공항운영에 피드백함은 매우 의미 있는 것이라고 할 수 있다.

협력업체 종사자들이 느끼는 만족·불만족은 개인적 요인, 조직내부 요인 및 직무자체에 따른 요인 등 매우 다양한 요인에 의하여 발현될 수 있다. 그러나, 본 연구의 주안점은 우리 사회에 내재적 갈등요인으로 잠복해 있는 갑을문제를 협력업체 종사자가 인식하고 있는 공정성의 관점에서 분석하는 것이다. 따라서, 본 연구에서는 공항공사의 “공정성”이 협력업체 종사자들의 직무만족에 영향을 주고 있는지를 연구하고, 이를 통해 원활한 공항운영과 공항공사와 협력업체간 상생발전할 수 있는 관계

2) 인천공항공사 탑승교, 기계 및 전기분야, 환경미화 등 협력업체 직원들은 2013년 11월 1일부터 12월 25일까지 22회에 걸쳐 고용안정, 임금인상, 근무체계 개선 등을 요구하며 파업을 실시하였다(연합뉴스, SBS, YTN, 한국경제신문 등)

를 모색하고자 한다. 특히, 본 연구는 공항공사 산하 협력업체 직원들에 대한 최초의 공정성 인식수준측정과 직무만족간 관계에 대한 연구라는데 그 의의가 있다. 아울러, 향후 공공기관과 협력업체간 합리적이고 정당한 관계정립을 위해 개선하고 발전시켜 나가야 할 부분이 어떤 것인지에 대하여서도 중요한 방향성을 제시하여 줄 수 있을 것이다.

제 3 절 연구의 대상과 방법

본 연구는 현재 공항공사가 관리·운영하고 있는 김포국제공항을 비롯한 14개 공항의 협력업체 소속직원을 대상으로 하며, 이들 직원들이 직무를 수행함에 있어 공항공사의 업무행태에 대하여 느끼고 있는 공정성의 지각수준과 직무만족도의 관계에 대하여 분석하는 것이다.

본 연구의 수행을 위하여 우선 문헌연구를 통하여 협력업체와 아웃소싱, 공정성과 직무만족 및 직무만족 영향요인에 대한 개념과 이론검토를 수행하였고, 기존 문헌과 이론연구를 통해 파악된 자료들을 분석하여 연구모형과 변수선정 및 가설을 수립하였다. 또한, 가설 검정 및 실증분석을 위하여 본 연구의 대상인 공항공사 협력업체 직원들에 대하여 광범위한 설문조사를 실시하였으며, 수집된 설문자료는 SPSS 18 통계패키지프로그램을 활용해 통계처리하였다.

본 연구의 독립변수는 공정성이며, 종속변수는 직무만족이다. 공정성의 하부변수로서 선행연구를 참조하여 분배적 공정성, 절차적 공정성, 상호작용 공정성을 설정하였다. 또한, 독립변수와 종속변수간의 관계와 영향력 분석 및 인과관계 파악의 적확성을 위하여 공항공사에 대한 공정성인식수준 외 직무만족에 영향을 미칠수 있는 기타 요인들, 즉 연령, 성별, 구체적 업무분야 등 인구통계학적 요인과 조직내부요인으로 종속변수에

영향을 줄 수 있는 조직내부차원의 임금, 승진, 부서내 관계, 업무의 양 등은 통제변수로서 고려하였다. 연구의 신뢰도와 타당성 제고를 위하여 크론바하 알파(Cronbach's α) 계수활용 및 요인분석을 실시하였으며, 최종적으로 다중회귀분석을 통하여 독립변수 및 종속변수와의 관계 및 가설을 검정하였다.

제 2 장 이론적 논의 및 선행연구

제 1 절 협력업체 및 아웃소싱에 대한 이론적 논의

1. 이론적 논의

협력업체 그 자체의 정의에 대한 이론적 연구는 찾아 보기 힘들다. 다만, 『하도급거래 공정화에 관한 법률』에서는 협력업체를 하도급업체인 수급사업자를 포괄하는 용어로써 보고 있다.³⁾ 이 법에 따르면 사업자가 계속적인 거래관계를 유지하면서 다른 사업자에게 제조 또는 서비스와 용역을 위탁할 때 이를 위탁받아 원사업자에 종속되어 서비스와 용역을 직접 수행하는 당해 사업자를 협력업체로 정의할 수 있다. 협력업체의 개념은 필연적으로 아웃소싱(outsourcing)과 불가분의 관계에 있다고도 볼 수 있다. 아웃소싱에 따라 전략적으로 위탁된 업무를 수행하는 업체를 원사업자의 협력업체라고 부르고 있기 때문이다.

아웃소싱이란 전략적으로 중요도가 낮은 업무를 외부 전문업체에 위탁하여 핵심업무에 역량을 집중하고 경비절감과 유연화를 도모하는 경영기

3) 『하도급거래 공정화에 관한 법률』은 하도급거래질서를 확립하여 원사업자(原事業者)와 수급사업자(受給事業者)가 대등한 지위에서 상호보완하며 균형 있게 발전할 수 있도록 함으로써 국민경제의 건전한 발전에 이바지함을 목적으로 하고 있는 법률이다(제1조). 이 법에 따르면, "하도급거래"란 원사업자가 수급사업자에게 제조·수리·건설 또는 용역 등을 위탁하는 것을 말한다(제2조제1항). 하도급법은 원사업자와 수급사업자의 개념에 대하여서도 규정하고 있는데 원사업자는 중소기업자가 아닌 사업자로서 중소기업자에게 제조·용역 등의 위탁을 한 자, "수급사업자"란 원사업자로부터 제조·용역 등의 위탁을 받은 중소기업자를 말한다(제2조제2항). 공항공사의 『공항시설 위탁관리 운영기준』에 따르면 협력업체는 공항시설 위탁분야 업무에 대하여 과업수행을 위하여 용역 계약한 업체를 말한다.(제4조)

법이다. 따라서, 협력업체를 통한 아웃소싱은 경영자원의 집중과 전문성 확보, 비용절감 등의 전략적 함의를 가지고 있음을 알 수 있다. 기업은 영리추구와 급변하는 내외부 경영환경에 불구하고 경쟁에서 도태되지 않고 영속하는 존재로 남는 것이 그 본질이다. 이를 위해 기업은 다양한 경영기법을 모색하고 개발하고 있으며, 아웃소싱은 기업의 이러한 욕구를 충족할 수 있는 특질을 가지고 있다. 즉, 아웃소싱을 통해 기업은 핵심역량강화와 이윤창출, 동시에 리스크감소와 분산, 전문적 지식과 정보를 보유하고 있는 외부자원 등의 활용이 가능하다.

무한경쟁시대에 처해진 기업이 생존의 수단으로 아웃소싱을 적극적으로 활용하고 있는 목적은 대개 다음과 같이 정리가 가능하다(김영수, 1999).

첫째, 저효율·고비용 업무분야와 비핵심업무를 아웃소싱하고 핵심역량에 자원을 집중함으로써 주력업무의 전문성과 품질향상을 강화할 수 있다. 둘째, 외부 경영환경에 유연하게 대처할 수 있어 외부의 위험과 영향력을 최소화 할 수 있다. 셋째, 단순반복업무의 외주화로 저비용 고효율의 조직운영이 가능하다. 넷째, 아웃소싱 수요자와 공급자측의 파트너십이 가져오는 시너지효과로 부가적인 가치를 창출할 수 있으며, 기업간·조직간 유연성창출과 협력이 가능하다. 다섯째, 적은 비용으로 전문적 기술과 노하우를 경영에 접목할 수 있어 경비절감을 이룰수 있다. 여섯째, 아웃소싱은 기업의 비효율적 요소에 대한 구조조정과 기존 경영프로세스를 수정하는 효과를 가져오기 때문에 기업에 변화와 혁신을 가속화할 수 있다. 일곱째, 전문적인 아웃소싱업체와 자사의 정보와 기술을 융합, 네트워크화하여 제품과 서비스를 보다 고급화할 수 있고 더 큰 부가가치를 이끌어 낼 수 있다. 마지막으로 IT, 재무, 회계, 인사 등 전문적 영역의 아웃소싱은 기업경영의 신속성과 전문성 향상에도 큰 도움을 줄 수 있다는 것이다.

아웃소싱에 대한 국내 연구는 경제상황을 반영한 연구들이 주축을 이루고 있다. 초기 연구들인 1990년대 말에는 국가적 외환위기상황을 반영하여, 김연수(1998)는 기업의 생산성, 효율성 향상을 위한 기업구조조정과 아웃소싱 활용방안에 대하여 연구하였고, 김영연(1999)은 기업의 경영 효율화를 위한 아웃소싱 활용방안 및 기업들이 아웃소싱을 실시하는 이유와 실시하지 않는 이유 그리고 아웃소싱 도입시의 효과 등에 대하여 분석하였으며, 이은우(1999)는 기업구조개선 및 전략적 아웃소싱을 위한 활용방안 등을 연구하여 경영위기 대응과 기업의 구조 재조정을 위한 아웃소싱의 도입을 주된 연구과제로 삼았다. 이후 2000년도에 들어서면서 국내 아웃소싱에 대한 연구는 보다 구체적, 전문적 분야로 확장되는데, 정보, 물류, 시스템(IT) 분야가 그 대표적 분야라고 할 수 있다.

최근에는 증대하고 있는 비정규직에 대한 관심과 갈등구조를 낳고 있는 정규직·비정규직 문제라는 사회현상과 맞물려 아웃소싱직원의 직무만족, 직무성과, 이직의도 등 인사·조직 행태론적 차원에서의 연구도 활발해지고 있다. 박정우(2004)는 일반 IT 기업 직원과 IT 아웃소싱 전문업체의 직무성과요인을 연구하였고, 맹성철(2008)은 인력 조직유효성과 아웃소싱방식과의 관계에 대한 탐색적 연구를 실시하였으며, 박인실(2009)은 항공사 아웃소싱에 대한 서비스품질이 고객만족과 항공사 재이용의도간의 영향에 대하여 연구하였다.

미국의 IT 컨설팅기관인 IDC(International Data Cooperation. 1993)가 아웃소싱은 제조자가 완제품을 만들기 위해 부품, 자재 등을 외부로부터 조달받는 분업의 형태에 뿌리를 두고 있다고 할 정도로 아웃소싱은 오래된 기원을 갖고 있다. 따라서, 아웃소싱의 개념 역시 시대적 변화에 따라 변화하고 있는데, 아웃소싱이 활용되는 목적, 분야 등에 따라, 현대에 있어서 아웃소싱은 과거의 아웃소싱과 뚜렷이 차별되는 면이 있다. 이는 시

대적 여건 및 경제적 상황과 맞물려 생산성, 효율성 향상을 위한 기업의 요구가 한층 강화하고 있는 것에 기인하는 것이라고 볼 수 있다. 1950년대 재화의 단순 제조를 위한 하청 등에 그친 전통적 아웃소싱의 개념을 새롭게 등장한 아웃소싱 개념과 비교, 요약하면 아래 [표 2-1]과 같다.

[표 2-1] 아웃소싱개념의 변화⁴⁾

| 구 분 | 전통적 개념 | 새로운 개념 |
|---------|---|--|
| 명 칭 | <ul style="list-style-type: none"> · 하청 · OEM | <ul style="list-style-type: none"> · 전략적 아웃소싱 (Strategy Outsourcing) · 프로세스 아웃소싱 (Process Outsourcing) |
| 등 장 | · 1950년대 말 | · 1980년대 말 |
| 도입목적 | · 인건비 절감 등 비용절감 | · 기업의 조직, 자원을 핵심역량 중심으로 재구축하여 경쟁우위 확보 |
| 대상분야 | <ul style="list-style-type: none"> · 생산, 전산, 홍보 등 단순 업무, 간접지원 부문 · 전체 프로세스 중 일부 | <ul style="list-style-type: none"> · 간접 지원 부문을 포함한 전 분야 · 해당 업무 프로세스 전부 |
| 사업자와 관계 | · 단기적, 거래적 | · 장기적, 동반자적 |

2. 공항공사의 아웃소싱

1) 아웃소싱 추진경위와 범위

국내에서의 아웃소싱은 1997년 외환위기 발발 이후 정부 및 기업부문이 사업구조조정과 동시에 기능 구조조정인 아웃소싱 전략을 동시에 추진하면서 본격적으로 확산되었고, 현재는 광범위하게 정착된 경영관리

4) LG 경제연구원(2002)

수단으로써 활용되고 있다.

민간에서의 아웃소싱이 비용절감과 구조조정을 통한 경영위기 극복의 필요에서 자체적으로 추진된 것과 달리 공항 등 공공부문에서의 아웃소싱은 정부 요구에 따라 외부적 요인으로 추진된 점이 다른 점이다. 공항 공사는 1980년 최초 설립당시 김포국제공항의 전 업무영역을 직영하였으나, 김해, 제주공항 등 지방공항 인수시부터 일부 업무에 대하여 소규모의 아웃소싱을 추진하기 시작하였다. 그후 1997년 IMF 외환위기에 따른 정부의 공공기관 경영혁신 추진, 2008년 글로벌금융위기로 인한 공공부문 경영효율화 추진 등으로 경비, 기계, 전기, 토목 등 상당분야의 업무가 대규모로 협력업체에 위탁되었다. 아래 [표 2-2]는 공항공사의 업무위탁관련 주요 추진경과를 정리한 것이다.

[표 2-2] 공항공사 업무위탁 주요 추진경과

| 연도별 | 추진사항 |
|-------|--|
| 1980년 | · 최초 설립시 전분야 직영 운영 |
| 1983년 | · 김해국제공항 인수 (미화, 기계, 전기 아웃소싱 시행) |
| 1985년 | · 제주국제공항 인수 (미화, 기계, 전기 아웃소싱 시행) |
| 1991년 | · 김포 국내선 청사 확장 및 외곽경비 분야 아웃소싱 |
| 1997년 | · 청주국제공항 개항 (미화, 주차, 기계, 전기, 통신 아웃소싱) |
| 1998년 | · 기계, 전기분야 단순업무 아웃소싱 (위생, 소화, 청사조명) |
| 1999년 | · 공기업 구조조정 관련 아웃소싱 시행 (1차) (미화, 주차, 안내, 방송, 탑승교, 기계·전기·통신 일부) |
| 2000년 | · 공기업 구조조정 관련 아웃소싱 시행 (2차) (건축, 토목, 조경) |
| 2004년 | · 경비(일부) 및 보안검색 업무 인수 및 아웃소싱 |
| 2010년 | · 공기업 경영효율화관련 1차 아웃소싱 (소방, 장비, 정비) |
| 2011년 | · 공기업 경영효율화관련 2차 아웃소싱 (기계, 전기) - 컨베어 및 탑승교 유지보수, 항공등화 유지보수 |

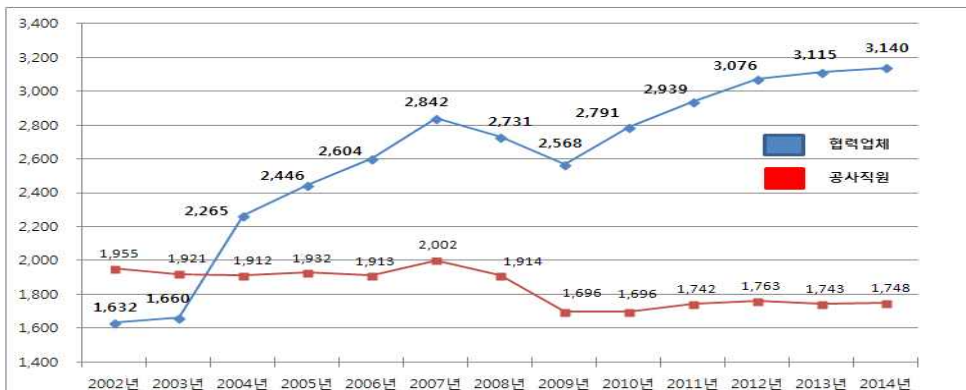
2014년 현재 공항공사 산하 협력업체에 대한 업무위탁은 공항운영, 시설관리, 기술관리, 보안방재 등 총 22개 업무분야, 41개 업체 및 인원만 총 3,140명에 달하고 있다.

[표 2-3] 협력업체 운영분야 및 인원현황

| 구 분 | 분야 | 업 무 내 용 | 인 원 |
|------|-----|--|--------|
| 공항운영 | 8개 | 미화, 의진, 안내·방송, 영접·수위, 유실물, 주차, 순환버스, 탑승교 | 708명 |
| 공항시설 | 7개 | 토목, 조정, 장비, 정비, 건축, 기계, 급유 | 513명 |
| 공항기술 | 2개 | 전력, 통신 | 401명 |
| 보안경비 | 5개 | 특수경비, 보안검색, 대테러, 소방구조, 조류 퇴치 | 1,518명 |
| 합 계 | 22개 | | 3,140명 |

[그림 2-1]에서와 같이 공항공사의 직원은 줄거나 정체되고 있는 반면, 공항 협력업체의 직원은 지속적으로 증가하고 있다. 특히, 향후 정부의 상시적 공기업 구조조정 시스템 구축에 따른 비핵심 업무분야 발굴로 이들 업무에 대한 아웃소싱 요구는 한층 더 강화될 것으로 보여진다. 따라서, 협력업체 및 협력업체 종사자의 성실하고 적극적 업무수행은 성공적 공항운영의 관건이라고 해도 지나치지 않으며 그 중요성은 날로 증가하고 있는 실정이다.

[그림 2-1] 연도별 협력업체 인원변동 추이 (단위 : 명)



2) 공항 협력업체 직원의 신분

공항 협력업체 직원의 신분과 지위를 파악하기 위해서는 이에 앞서 이들이 어떻게 고용되고 어떤 내용의 근로계약을 맺고 있는지를 살펴볼 필요가 있다. 협력업체 직원은 공항공사의 직원이 아닌 협력회사 소속직원으로서 채용되며 통상적으로 1년단위의 근로 계약을 체결하고 있고, 임금 역시 협력회사에서 결정하는 바에 따르고 있다. 일반적으로 공항공사와 협력업체의 계약기간이 2년 내지 3년이므로, 협력업체 직원은 자신의 근로계약이 매년 갱신된다고 하더라도 소속회사와 공항공사간 계약이 종료된다면 직원으로서의 지위를 상실할 가능성이 많다. 공항 협력업체 직원의 신분을 논할 때 핵심적 이슈는 과연 이들이 정규직원인지 비정규직원인지 하는 것이다. 비정규직 개념에 대한 다양한 논의 중에서도 2002년 노사정위원회에 의한 비정규직 범위의 설정은 노동계, 사측, 정부의 합의에 의한 것으로써 그 의의가 크다. 2002년 7월 22일 노사정위원회는 비정규 근로자대책 관련 노사정 합의문을 발표하여 비정규 근로자의 범위를 정하였다. 동 합의문은 비정규 근로자는 개별적 고용형태에 따라 분류할 수 있으며, 근로제공의 방식, 고용계약기간, 근로시간, 고용의 지속성 등 국제적 기준과 아울러 우리나라 특성을 고려하는 다차원적 기준에 의거 파악하여야 한다고 규정하였다. 이에 따르면, 우리나라의 비정규 근로자는 1차적으로 고용형태에 의해 정의되는 것으로써 ① 한시적 근로자 또는 기간제 근로자, ② 단시간 근로자, ③ 파견·용역·호출 등의 형태로 종사하는 근로자가 그 대상이 된다(노사정위원회 비정규근로자 대책 합의문(제1차), 2002).

우리 사회에서 비정규직이라고 한다면 정규직이 징표하고 있는 표준적 고용관계에서 어느 하나라도 벗어나는 근로형태라면 이를 모두 총칭하는 것이라고 할 수 있다. 장신철(2012)은 정규직으로서의 표준적 고용관계를 단일의 고용주 아래에서 표준적인 근로시간(통상 오전 9시부터 오후

6시) 동안 근로를 제공하고, 고용기간에는 제한이 없는 고용형태라고 보았다. 이를 바탕으로 다양한 비정규직의 형태를 살펴보면, 근로계약을 맺은 사용자와 업무상 지휘명령을 행사하는 사용자가 다른 용역, 파견근로와 근로시간이 짧거나 불규칙적인 시간제 근로, 교대제 근로 및 기간제, 일용, 계절근로자는 모두 비정규직이라고 할 수 있다.

이러한 측면에서 공항 협력업체 종사자의 고용형태를 보면 고용사업주가 있으나 사용사업주가 별개로 존재하여 간접고용하고 있는 형태이며, 근무방식에 있어 교대제 근무가 광범위하게 이루어지고 있고, 1년의 기한을 두고 계약이 갱신되고 있는 비정규직의 일반적 특질을 나타내고 있다고 할 수 있다. 이러한 근로조건을 감안할 때 대다수 협력업체 직원들은 사실상 비정규직의 신분에 있음을 알 수 있다.

3) 아웃소싱에 따른 문제점

상술한 바와 같이 공항공사는 공항운영인력 중 64%를 협력업체직원에게 의존하고 있다. 이들이 종사하고 있는 업무는 1990년대 말까지 대부분 공항공사에서 직영하던 업무라고 볼 수 있다. 공공기관 비핵심업무의 아웃소싱을 통한 조직효율성, 생산성향상이라는 대의에도 불구하고 이렇게까지 아웃소싱 비율이 높아진 것은 역대 정권 교체시마다 강력히 추진된 공공기관 경영효율화정책의 결과에 따른 바가 크다.⁵⁾ 또한, 정부의 정원 제한과 정원확대시 인건비총액증가로 인한 경영평가 불이익 등으로 간접 고용이 늘어난 측면도 없지 않다(간접고용인건비는 인건비 총액 제한을 받지 않는 사업비로 분류된다). 아웃소싱은 조직의 핵심활동에 자원을 집중하여 높은 부가가치를 창출할 수 있으며 경비절감과 환경이나 기술변화에 유

5) 정권마다 표방하는 정책의 명칭은 달리하나, 김대중정부의 경영쇄신정책, 노무현정부의 경영혁신정책, 이명박정부의 공공기관 선진화정책, 현정부의 공공기관정상화대책은 공통적으로 비핵심 업무의 외주화를 통한 공공기관의 경영효율성 향상을 요구하고 있다.

연하게 대처할 수 있는 등 순기능이 있다.

그러나, 아웃소싱은 기한을 정한 단기적 위탁이라는 관점과 비정규직이라는 업무적 성격에 따른 관리운영상의 문제점도 발생할 수 있으니, 발주처 관점에서 이를 살펴보면 다음과 같다. 단기적·한시적 위탁이라는 관점에서 아웃소싱은 첫째, 계약파기나 중도 해지시 공급업체의 신속한 변경이 어렵고, 재선정시에는 행정력소모 및 추가적인 비용이 발생한다. 둘째, 신규업체 선정시에는 업무투입을 위한 교육과 훈련비용이 발생하고 업무숙련시까지 장기간이 소요될 수 있다. 셋째, 사내 기업정보나 데이터에 대한 보안유지 및 외부유출의 위험성이 상존한다. 넷째, 공급업체에 대한 지나친 의존시 오히려 기업의 유연성이 결여될 수 있고 외주업무와 관련된 내부기능의 약화를 초래할 수도 있다.

인천공항 파업사례에서 여실히 증명된 것처럼 비정규직종사자로서 협력업체 직원의 감정상태도 공항운영에 부정적 기능을 초래할 수 있다.⁶⁾ 환경미화, 청사시설 유지·보수 업무를 담당하는 직원 600명~700명을 중심으로 한 인천공항 협력업체 직원들은 2013년 11월 1일 파업을 시작하여 12월 25일까지 파업철회시까지 고용안정보장, 임금인상, 교대제개편, 인력충원 등을 요구하였다. 이들의 주장에서 알 수 있는 바와 같이 아웃소싱의 문제를 협력업체 종사자의 관점에서 살펴보면 다음과 같이 정리할 수 있다. 첫째, 용역계약기간 종료로 인해 언제든지 해고될 수 있다는 불안감을 가지고 있어 업무에 몰입하지 못하고 이직에 관심을 갖게 된다. 둘째, 통계청의 2013년 8월 경제활동인구조사에 의하면 직전 3개월간 정규직 근로자의 월평균 임금은 254만6천원, 비정규직 근로자는 56% 수준인 142만8천원에 불과하였다. 공항업무의 특성상 협력업체 직원과 공항공사 직원이 공동으로 업무를 수행하는 경우가 많고, 협력업체 직원

6) 언론 보도에 의하면 공공기관 중 간접고용비율이 가장 높은 상위 10개 기관중 인천공항공사가 86.5%로 2위, 공항공사는 64.8%의 비율로 4위를 차지하는 등 공항관련 공기업의 간접고용 비중이 특히 높은 것으로 나타났다(경향신문, 2014.1.23).

들은 유사업무에 대한 보수의 차이에 민감한 반응과 함께 직원간 갈등이 생길 개연성도 크다. 셋째, 용역계약의 수급자로서 계약상 취약한 지위에서 능동적이고 적극적인 업무처리보다는 피동적, 소극적 업무처리가 이루어질 가능성이 많다. 넷째, 발주처 및 감독자의 업무지시, 명령에 대한 개인적, 감정적 반감이 있을 경우에는 업무해태와 대립구조가 발생할 수도 있다.

공항은 국가의 관문이고, 공항시설은 24시간 무중단 운영되어야 하며 정상기능 유지를 위해서는 철저히 관리되고, 유지되어야 한다. 항공사고 발생시에는 인명과 직결되고, 국가 대외신인도 하락에 결정적 영향을 미칠수 있으며 공항 파업시 경제적 피해는 상상을 초월할 수 있다. 이처럼 본 연구는 정밀하고 복잡한 공항시설의 유지보수 및 관리의 상당부분이 개연성 있는 갈등요인에 빠질수 있는 공항 협력업체 직원들이 담당하고 있는 현상에 착안하고 있으며, 협력업체 직원이 종사하고 있는 공항공사 관련업무에 대한 공정성 인식과 만족요인을 파악하여 사전에 발생가능한 상기와 같은 갈등구조를 파악하고 미연에 방지하기 위한 것이라는데서 타 연구와의 차별성과 그 의의가 있다.

제 2 절 공정성에 대한 이론적 논의

1. 공정성의 개념

공정성의 본질에 대한 학문적 논의의 출발점은 그리스 철학자들로부터 찾을 수 있다. 오늘날 이 문제에 대한 논의의 토대를 제공한 최초의 철학자는 아리스토텔레스이다. 그는 ‘정의’를 ‘공정한 것’과 ‘법의 준수’로, ‘부정의’를 ‘공정하지 않은 것’과 ‘법을 어기는 것’으로 구분하면서 공정성을 정의의 구성하는 개념으로 사용하였고, 특히 공정성을 비례적 분배의 관점에서 ‘올바른 분배’로 규정하였다(이창우외, 2006). 그 후, 17세기 Locke,

Hobbes를 중심으로 하는 사회계약설과 Bentham과 Mill 등의 공리주의는 공정성을 공리나 행복의 극대화, 즉 최대다수의 최대행복을 추구하는 것으로 보면서 이상적 윤리로 논의한 바 있다(최대정·박동건, 2006).

철학계의 이러한 공정성에 대한 본질적 논의는 경제학, 심리학 등 타학문의 공정성 논의에도 큰 영향을 주었다. 본 연구는 공항공사의 공정성이 협력업체 직원의 직무만족에 미치는 영향에 대해 집중하는 것이므로 공정성의 개념 역시 현대 조직관리분야의 주요 논제로 대두되고 있는 조직공정성의 측면에서 기술하고자 한다.

조직공정성(organizational justice⁷⁾)의 개념에 대하여, 황호영·취영균(2003)은 조직에서 실시되고 있는 모든 제도와 정책의 결정과정에 대하여 어느 정도로 공정한지에 대한 조직구성원의 지각의 정도라고 설명하고 있다. 강경석·홍철희(2008)의 연구에서는 조직공정성을 조직과 개인 간의 교환관계에서 개인이 투입하는 희생과 노력의 보상으로 조직으로부터 받을 수 있으리라고 생각하는 기대치라고 주장한다. 정홍술(2005)은 조직내부의 작업환경하에서 조직의 구성원이 경험하게 되는 다양한 공정성지각의 차원들을 반영하는 것을 조직공정성이라고 파악하였다. Niehoff&Moorman(1993)에 의하면 조직공정성을 인간이 사회생활을 유지하는 기본적 욕구의 하나로 보고, 조직내 각종 의사결정의 결과나 절차에 대해 종사자들이 느끼는 공정성에 대한 인식의 정도라고 한다. 학자들의 견해를 종합해 보면 조직공정성에 대해 조직구성원이 인식하는 공정성의 주요 대상은 노력에 대한 ‘보상’ 그리고 의사결정의 ‘절차’임을 알 수 있는 바, 조직공정성이란 조직구성원의 노력과 헌신에 대해 조직이 결정하는 보상의 정도와 의

7) 학계에서 ‘공정성’으로 번역되어 사용되는 용어로는 equity, justice, fairness 등이 있다. 이중 equity는 형평, 공평 또는 공정성으로, justice는 정의 또는 공정성으로, fairness는 공정성 또는 공평으로 주로 사용되고 있다. 학계의 이러한 공정성 관련 용어의 미세한 차이는 공정성에 대한 해당 학문 분야(경제학, 행정학, 심리학 등)의 관심의 차이에서 비롯되는 것이다. justice는 규범적, 객관적 논리에서는 정의라고 표현되는 것이나 본 연구에서와 같이 조직구성원의 심리적 측면에 초점을 두는 경우에는 공정성으로 표현하여도 무방할 것이다(황호영·취영균, 2003)

사결정과정에 대하여 조직구성원이 느끼는 공정성에 대한 인식의 정도라고 정의할 수 있다.

조직공정성에 대한 이론적 연구는 Homans(1961)로부터 기원한다. Homans는 그의 저서 「Social Behavior」에서 인간의 사회적 행동의 발현을 행위자와 타인간에 교환되는 희생과 보상의 투입·산출의 관계로 설명하면서 공정성을 개인이 교환관계에서 발생하는 희생과 보상간의 비율에 대해 갖게 되는 기대치라고 주장하였다. Homans에 이어 현대 조직관리론에서 동기부여이론의 핵심적 논의 중 하나로 다루어지고 있는 Adams(1963)의 형평성이론(equity theory)이 등장함에 따라 공정성이론은 더욱 체계화되고 발전하게 된다. Adams는 보상의 분배는 개인의 기여도를 토대로 이루어져야 하며, 자신의 투입과 산출에 대한 비율이 타인의 투입과 산출과 비교해 공평하지 못할 때 불형평이 초래된다고 하여 공정성 이론을 보다 심화하였다.

이처럼 Homans와 Adams로 대표되는 초기 조직공정성이론은 투입과 보상의 비율에 대한 분배공정성(distributive justice)에 대한 연구가 주류를 이루었다. 그러나, 분배공정성이론은 균등한 보상하에 달리 나타나는 개인간 반응의 차이를 설명할 수 없고, 조직구성원은 분배결과와 상관없이 분배가 결정되기까지의 절차와 과정에 대해서도 만족 또는 불만족감을 느낄수 있음이 밝혀짐에 따라 한계에 봉착하게 되었다. 따라서 학자들은 의사결정이 이루어지기까지의 절차나 규칙 등에 보다 더 관심을 기울이게 되었고 이러한 분배공정성의 문제점을 극복하기 위하여 등장한 것이 Thibaut&Walker(1975)에 의해 최초로 제시된 절차공정성(procedural justice)이론이다.

분배공정성, 절차공정성이 조직으로부터 받는 보상, 제도와 정책의 결정 절차·과정에 집중한 반면, 조직공정성은 대인간의 인간적 관계, 감정적 유대 등에 의해서도 영향을 받는다는 관점에서 등장한 것이 상호작용

공정성(interactional justice)이론이다. Bies&Moag(1986)는 절차가 진행되는 과정에서도 조직구성원은 타인으로부터 받는 대우의 수준에 따라 공정성 지각에 차이가 발생할 수 있음을 규명하고 절차공정성의 개념에서 보다 발전한 상호작용공정성의 개념을 수립하였다.

2. 공정성의 유형

상술한 바와 같이 조직공정성의 개념은 멀리는 아리스토텔레스로부터 시작되는 철학적 전통을 가지고 Locke, Bentham, Mill 등을 거쳐 현대에 이르러서는 분배공정성, 절차공정성 그리고 상호작용공정성의 개념까지 확장되면서 이론적 정교화를 더하고 있다. 아래에서는 조직공정성의 세 가지 유형으로 거론되고 있는 분배공정성, 절차공정성, 상호작용공정성에 대하여 이론적 구성 및 발전과정을 보다 상세히 살펴보기로 한다.

1) 분배공정성(distributive justice)

분배공정성은 조직이 보유하고 있는 자원과 보상의 배분결과에 대하여 조직구성원이 인식하는 공정성의 정도를 말하는 것이다. 분배공정성의 정의에 대하여 Greenberg(1987)는 조직의 의사결정 결과에 대하여 조직구성원이 인식하는 공정성의 정도를 나타내는 것으로 해석하고 있으며, Folger&Konovsky(1989)는 조직구성원이 조직으로부터 받는 보상의 크기에 대한 공정성 지각의 정도라고 주장하였다. Tyler(1994)의 연구에서는 분배공정성을 개인의 기여에 대하여 조직이 실시하는 보상 수준의 공정성에 대한 심리적 인식정도로 정의하고 있다. Rutte&Messick(1995)에 의하면 조직에서 자신이 받게 되는 의사결정의 결과가 얼마만큼 공정한지 느끼는 정도를 분배공정성이라고 하며, 조직의 의사결정 결과 발생하는 임금, 승진, 조직내부의 인정 등에 대하여 조직구성원은 분배공정성을 지각하게 된다고 하였다.

전술한 바와 같이 분배공정성은 교환관계에 있는 두 사람이 각자의 투입비용에 비례하여 보상을 받아야 공정하다고 인식하게 된다는 Homans(1961)의 연구에서 처음 소개되었으며, 이론적 발전에는 자원이 분배되는 방법과 분배의 결과와 반응에 초점을 맞춘 Adams(1963)의 형평성이론이 크게 기여하였다.

이들 교환이론, 형평성이론에 의한 초기의 분배공정성 연구는 공정성 판단의 기준에 대한 연구가 지속되면서 그 외연을 확장하고 있는 바, 이를 상술하면 아래와 같다. Adams가 불공정성에 대한 개인의 반응에 관심을 가진 것에 대해 Leventhal&Fry(1980)는 사람들이 서로 상이한 공정성 규범을 채택하는 현실적 상황에 주목하여 공정성 판단모형을 제시하였다. 이들은 사람을 다양한 상황에 부합하는 공정성 규범을 채택하여 최대한 공정한 배분을 얻기 위해 노력하는 존재로 보았다. 사람들은 만일 처한 상황이 사회적인 조화가 필요하다면 보상의 균등성에 집중하고, 성과의 극대화가 필요한 상황이라면 결과의 공정성에 집중하여 자신의 이익을 최대화하려고 한다는 것이다. Homans의 교환이론 관점의 분배공정성을 개인간의 지엽적인 비교만을 강조하고 사회적 기준을 고려하지 못했다는 점을 한계로 지적하는 학자들은 지위·가치이론을 제시하였다(Fisek, et al., 1986). 이들 학자들은 준거구조(reference structure)라는 개념을 창안하였는데 사람들은 저마다 가지고 있는 사회적 지위와 그 지위에 대하여 사회로부터 받는 보상에 관하여 규범적 믿음을 갖고 있고, 이 믿음이 분배공정성 비교의 준거로 작용하게 된다는 것이다. Lerner(1982)는 형평원칙만이 분배공정성의 유일한 원칙임을 부정하였다. 그는 분배공정성을 인식하는 세가지 기준으로써 ‘형평’과 함께 ‘균등’, ‘필요’의 3원칙을 주장하면서 모든 상황에 맞는 단 한가지의 원칙은 없다고 하였다. 그에 따르면 분배원칙은 서로가 어떤 관계로 인식하느냐에 따라 다르게 나타날 수 밖에 없는데 경쟁의 관계로 인식할 경우에는 ‘형평’ 원칙이, 협

동의 관계로 인식하면 ‘균등’ 원칙이, 타인과 동일시한다면 ‘필요’ 원칙이 각각의 분배원칙으로 기능하게 된다. 이와 더불어 Leung&Bond(1984)는 이러한 분배공정성 원칙은 국가별, 문화별로 그 선호가 달라질 수도 있다고 주장한다. 이들은 한국, 중국과 같이 동양의 집단주의 사회에서는 균등이나 필요에 의한 자원분배를 미국, 유럽과 같이 서구 개인주의 사회에서는 형평에 의한 자원분배를 더욱 더 공정하게 지각하게 된다고 하였다. 분배공정성 결정기준에 대한 학자들의 의견을 더 살펴보면 Greenberg(1986)는 성과에 기초한 평가, 평가에 기초한 임금 및 승진추천을 들었고, Tyler(1989)는 산출수준, 기대위반, 윤리성과 통제성을 제시하였다. 국내학자인 김명언과 이현정(1992)은 사례조사를 통해 형평과 균등을 분배공정성을 결정 짓는 요인이라고 주장하고 있다.

[표 2-4] 분배공정성의 기준

| 연구자 | 분배공정성 기준 |
|--------------------------------|--------------------------------------|
| Homans (1961) | ◦ 교환되는 투입과 산출에 대한 비율 |
| Adams (1963) | ◦ 자신과 타인의 투입과 산출 비율의 형평성 |
| Leventhal&Fry (1980) | ◦ 상황적 공정성 규범 |
| Fisek, Norman &Wagner(1986) | ◦ 준거구조에 따른 규범적 믿음 |
| Lerner (1982) | ◦ 형평성, 균등성, 필요성 |
| Leung&Bond (1984) | ◦ 집단주의 사회 : 균등, 필요 ◦ 개인주의 사회 : 형평 |
| Greenberg (1986) | ◦ 성과에 기초한 평가, 평가에 기초한 임금 및 승진추천 |
| Tyler (1989) | ◦ 산출수준, 기대위반, 윤리성과 통제성 |
| 김명언 · 이현정 (1992) | ◦ 형평성, 균등성 |

2) 절차공정성(procedural justice)

Folger&Konovsky(1989)는 절차공정성을 보상의 크기를 결정하기 위해 사용하는 수단에 대한 공정성인식의 정도라고 정의하였다. Leventhal&Fry(1980)의 연구에서는 절차공정성을 보상의 크기와 의사결정 및 그 결과를 위해 사용된 절차와 규칙이 어느 정도 만큼 공정한가에 대한 조직구성원의 인식으로 보았으며, 이종준·최익봉(2000)은 조직내에서 의사결정을 도출하는데 사용된 절차와 규칙에 대해 조직구성원이 얼마나 공정한지 느끼는 인식의 정도를 말하는 것으로 해석하였다. 학자들의 견해를 종합하여 보면, 절차공정성이란 자원과 보상의 분배를 결정하는 절차와 과정에 대한 조직구성원의 공정성 인식정도를 말하는 것임을 알 수 있다.

종래 교환이론 및 형평성이론에 근거한 연구는 주로 분배공정성에만 관심을 가졌다. 그러나, 사회적 관계에서 인지된 공정성이나 공정성 판단의 역할을 이해하기 위해서는 그 결과(outcome) 뿐만 아니라 과정(process) 역시 중요한 기준이 된다고 할 수 있다.

절차공정성에 대한 이론개발은 1970년대 중반 사회심리학자인 Thibaut과 법률학자인 Walker의 분쟁해결과정에 대한 반응연구에서부터 시작되었다. Thibaut과 Walker는 다양한 법적 분쟁에 있어 분쟁당사자들은 분쟁해결의 결과보다도 절차와 과정에 대하여 보다 더 공정성 인식이 강함을 발견하였다(Thibaut&Walker, 1975). 이후 절차공정성은 Leventhal과 Fry에 의해 더욱 발전하였다. 이들은 조직구성원은 보상과 결과에 이르기까지의 절차와 과정에 꾸준히 관심을 가지고 평가하고 있으며, 절차와 과정에 대한 평가는 보상과 결과의 공정성 인식에 결정적 영향을 끼치게 된다고 하면서 분배결과보다 분배를 결정짓는 절차가 더욱 중요함을 강조하였다. 특히, 절차공정성에

대하여는 의사결정자나 시점이 변해도 절차가 일관성이 있는지(consistency), 편견으로부터 독립적인지(bias-suppression), 절차가 정확한 정보에 근거하고 있는지(accuracy), 오류를 수정할 기회를 허용하는지(correct ability), 관련자들의 관심을 대표할 수 있는지(representative), 그리고 사회의 공유된 윤리기준에 부합하는지(ethicality) 등 6가지의 결정요인을 절차공정성 인식의 구체적 기준으로 제시하고 있다(Leventhal&Fry, 1980). Leventhal&Fry의 기준은 이후 절차공정성에 대한 많은 학자들의 연구에서 준거로 수용되거나 기준으로 활용되고 있다.

한편, Greenberg(1986)는 기업 인사고과에 대한 공정성요인의 연구결과 피평가자의 의견개진, 평가자와 피평가자간 쌍방향 의사소통, 반박수용, 피평가자의 업무에 대한 평가자의 사전인지, 일관된 표준 적용 등 5가지의 절차공정성 기준을 제안하였다. Alexander&Ruderman(1987)은 절차참여, 평가공정성, 이의제기의 세요소를 절차공정성의 기준으로 제시하였고, Sheppard&Lewicki(1987)는 합리성, 정보, 적시성, 책임성, 의사소통, 구조통합성 등을 절차공정성 판단의 기준으로 제시하고 있다. 이외에 Tyler(1989)는 중립성, 신뢰성, 지위 등을 절차공정성의 세가지 기준으로 들고 있고, Folger&Bies(1989)는 피드백, 정당성, 상호작용의 3가지 요인을 제안하였다. 절차공정성 결정기준에 대한 국내학자들의 주요 견해를 보면 신동엽(1999)은 기준과 절차의 사전명시여부, 미리 정해진 기준과 절차의 공정성, 의사반영정도, 결과에 대한 설명과 의견반영정도, 의견불일치시의 재검토여부, 공개성 등을 주장하고 있고, 김명언·이현정(1992)의 연구에서는 상사의 편파억제, 객관성, 일관성, 참여, 윤리성 등을 거론하고 있다.

이상의 절차공정성 인식판단기준을 요약하여 정리하면 다음 [표 2-5]와 같다.

[표 2-5] 절차공정성의 기준

| 연구자 | 분배공정성 기준 |
|------------------------------|---|
| Leventhal&Fry (1980) | ①일관성(consistency) : 사람과 시점이 변해도 일관적일 것 ②편향억제(bias-suppression) : 편견으로부터 독립적일 것 ③정확한 정보(accuracy) : 절차가 정확한 정보에 근거할 것 ④수정가능성(correct ability) : 잘못된 결정을 수정할 수 있을 것 ⑤대표성(representative) : 관련자들의 관심을 모두 고려할 것 ⑥윤리성(ethicality) : 사회의 공유된 윤리기준에 부합할 것 |
| Greenberg (1986) | ①평가전 피평가자의 의견개진 ②평가자와 피평가자간 쌍방향 의사소통 ③평가결과에 대한 반박수용 ④피평가자의 업무에 대한 평가자의 사전인지 ⑤일관된 표준 적용 |
| Alexander& Ruderman(1987) | ①절차참여여부 ②평가공정성 ③이의제기 가능성 |
| Sheppard& Lewicki (1987) | ①합리성 : 의사결정시 일반적인 상식을 활용할 것 ②정보 : 과업에 필요한 정보와 자료를 제공할 것 ③적시성 : 행동의 적시실행과 시간을 충분히 줄 것 ④책임성 : 보상과 징계를 적절히 할 것 ⑤의사소통 : 명확하게 의사를 전달할 것 ⑥구조통합성 : 내부 권한구조를 따를 것 |
| Tyler (1989) | ①의사결정권자의 중립성 정도 ②의사결정권자의 의도에 대한 신뢰성의 정도 ③의사결정과 관련된 자들의 권리를 존중하는 정도 |
| Folger&Bies (1989) | ①피드백 : 적시적인 피드백을 제공할 것 ②정당성 : 의사결정의 정당성을 설명할 것 ③상호작용 : 구성원들을 정중하게 대우할 것 |
| 신동엽 (1999) | ①기준과 절차의 사전명시여부 ②기준과 절차의 공정성 ③조직구성원의 의사반영의 정도 ④결과에 대한 설명과 의견반영의 정도 ⑤의견불일치시의 재검토 여부 가능성 ⑥절차의 공개성 |
| 김명언 · 이현정 (1992) | ①편파억제 ②객관성 ③일관성 ④조직구성원 참여 ⑤윤리성 |

* 자료 : 조국행(2001), 박승열(2013) 등의 연구를 바탕으로 연구자 재정리

3) 상호작용공정성(interactinal justice)

상호작용공정성은 의사결정과정이나 절차실행과정에서 권한 보유자가 보여주는 대인적 처우에 대해 조직구성원이 지각하는 공정성으로 정의될 수 있다. 상호작용공정성의 개념을 최초로 제시한 학자는 Bies&Moag(1986)이다. 이들은 기존의 절차공정성 연구는 절차자체에만 관심을 가지고 있고, 진행중인 절차에 있어 핵심적 요소인 사람들간의 상호작용에 대하여는 간과하고 있다고 비판한다. 즉, 절차, 상호작용, 결과라는 공정성 발현의 세가지 단계에 있어 절차와 결과를 중간에서 매개하고 있는 사람간의 상호작용과 의사소통의 중요성을 부각하여 절차공정성을 보완하고 있는 이론이 상호작용공정성 이론이라고 할 수 있다.

Shapiro(1993)는 절차공정성의 사회적 측면을 상호작용공정성으로 보면서 절차공정성의 성질중 상호작용적인 맥락과 관계된 면을 상호작용공정성으로 보고 있다. 이는 절차공정성이 의사결정 절차에 있어 갖게 되는 구조적 특징에 초점을 두고 있는 것과는 질적으로 다른 속성이며, 절차가 아무리 공정하게 제도화되어 있다고 하더라도 실제 절차의 집행과정에서 나타나는 대인적 처우방식은 그와는 별개로써 주관적 요소가 개입할 여지가 많다는 것이다. 따라서 의사결정권자에 따라 공정성지각도 다르게 나타나고 조직구성원들에게도 다르게 받아들여질 수 있다는 대인관계적 공정성인식에서 상호작용공정성의 의의를 찾을 수 있다(임진섭 외, 2012)

상호작용공정성과 절차공정성에 관해서는 과거 서로 구별되는 개념인지에 대한 논란이 있었지만 실행과정에 있어 상호간의 대인적 처우에 대한 지각은 절차공정성과는 다른 속성을 지니고 있기 때문에 구별되어야 한다는 견해가 현재로써는 대다수이며, 본 연구도 이러한

견지에서 절차공정성과 상호작용공정성을 별개로 분리하여 기술하기로 한다.

상호작용관계에서 공정한 대우는 상급자가 조직구성원의 인간적 존엄성과 자존감을 고양하는 것이며, 이로써 본인이 기대하였던 욕구가 분배 또는 절차적 보상에 의해 충족되지 못하더라도 조직구성원의 주관적 특성에 따라 그 결과를 용인하는 태도를 유도할 수 있다(박수진, 2012). 이러한 상호작용공정성은 대인적 행위에서 비롯되는 인간적 관계에 의해 결정되기 때문에 인지적이고 감정적인 반응과 상급자 또는 공정성의 원인과 관련되는 행위에 대한 호·불호의 심리적 반응으로써 나타나게 된다. 결국, 상호작용공정성을 강조하는 학자들의 견해는 조직공정성의 판단에 있어 절차 그 자체 즉 공정한 절차의 구축도 중요하지만 갖춰져 있는 절차를 공정하게 적용하는 것이 오히려 더 중요할 수도 있음을 시사하는 것이라고 할 수 있다. 특히, 분배공정성, 절차공정성과 같은 도구적 공정성이 서구와 같은 개인주의 사회에서 의미를 갖는 반면 공동체와 집단에 보다 큰 가치를 부여하고 있는 문화적 토양을 갖고 있는 한국사회에서는 비도구적 공정성인 상호작용공정성이 조직구성원들의 태도와 행동에 더 큰 영향을 줄 수도 있으므로 특히 그 의의가 있다.

4) 분배공정성, 절차공정성 및 상호작용공정성의 관계

상술한 공정성의 3가지 제유형에 대한 개념과 구성요소 그리고 주요 연구자들의 의견을 정리하면 다음 [표 2-6]과 같다.

[표 2-6] 조직공정성의 개념, 주요 인식기준 및 연구자

| 구 분 | 분배공정성 (distributive justice) | 절차공정성 (procedural justice) | 상호작용공정성 (interactinal justice) |
|----------|--|--|--|
| 개념 | 조직이 보유하고 있는 자원 과 보상의 배분결과에 대하 여 조직구성원이 인식하는 공정성인식의 정도 | 자원과 보상의 분배를 결정하 는 절차와 과정에 대한 조직 구성원의 공정성 인식정도 | 의사결정과정이거나 절차실행과 정에서 권한 보유자가 보여 주는 대인적 처우에 대한 조 직구성원의 공정성인식 정도 |
| 인식 기준 | <ul style="list-style-type: none"> ◦ 비례적 보상 ◦ 투입산출 비율의 형평성 ◦ 형평성, 균등성, 필요성 ◦ 노력·성과·책임에 대한 보상 | <ul style="list-style-type: none"> ◦ 일관성, 편향억제, 정확한 정보, 수정가능성, 대표성, 윤리성 ◦ 쌍방향 의사소통, 피평가 업무의 사전인지 ◦ 합리성, 적시성, 책임성 ◦ 피드백 ◦ 기준과 절차의 사전명시 | <ul style="list-style-type: none"> ◦ 의견존중 ◦ 인격적 대우와 배려 ◦ 진실한 태도 ◦ 편견없는 태도 ◦ 결과에 대한 설명 |
| 연구자 | Homans(1961) Adams(1963) Leventhal&Fry(1980) | Thibaut&Walker(1975) Leventhal&Fry(1980) Folger&Konovsky(1989) | Bies&Moag(1986) Shapiro(1993) Greenberg(1990) |

분배는 공정하지만 절차가 불공정하거나 또는 절차속에서 대인적 처우가 불공정하게 인식되는 경우 전체적 공정성 판단을 어떻게 볼 것인지의 문제는 중요한 의미를 갖고 있다. 분배가 만족스러울때 절차와 대인적 관계의 공정성 여부는 무시되는지 아니면 이들도 공정하다고 정당화가 시도될 것인지 또는 분배공정성을 감소시키려 할 것인지 등 여러 가지 논의가 있을 수 있으며 여러 가능한 결과가 또 다른 감정의 대상이 될 수 있다(조국행, 2001). 관련된 연구가 많지는 않지만 외국학자의 견해를 보면 Greenberg는 분배결과가 불만족스러울때 절차공정성에 대해 더욱 생각하게 된다고 한다. 그러나 Tyle의 견해에 의하면 공정한 절차는 결과와는 독립적이라고도 주장하는 등 일치된 견해가 없는 상황이다.

분배공정성, 절차공정성, 상호작용공정성의 관계와 관련한 국내 연구로써

고종욱·류철(2005)이 호텔 종사자들을 대상으로 실시한 공정성과 직무만족, 조직몰입 및 상사신뢰간 관계에 관한 연구가 주목할만하다. 처음 분배공정성과 절차공정성 두가지 유형으로 실시한 이들의 연구에 의하면, 분배공정성은 직무만족과 같은 개인관련변수에 영향을 미쳤고, 절차공정성은 조직몰입, 상사신뢰와 같은 조직관련 변수에 더 큰 영향을 미치고 있음이 규명되었다. 그러나, 여기에 상호작용공정성을 추가하여 세 유형으로 실시한 연구에서는 단지 상호작용공정성만이 직무만족, 조직몰입, 상사신뢰에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이것은 조직공정성의 도구적 측면인 분배공정성과 절차공정성보다 비도구적 측면인 상호작용공정성이 공정성 인식에 더 큰 영향을 미침을 나타내는 것이고 이는 공정성 인식 그 자체가 주관적이라는 특성에서 비롯된다고 해석가능하다. 따라서 이 연구결과는 의사결정자들이 보상과 그 절차에 대한 충분한 설명과 아울러 의사소통과정의 인격적 대우 및 개인적 배려를 결합하는 경우, 보상결정과 사용된 절차에 대한 조직구성원들의 이해와 동의를 쉽게 유도할 수 있음을 보여주는 사례라고 할 수 있으며, 공정성의 어느 한 유형에만 집착하는 것은 지양해야 함을 시사한다. 최근 연구들도 기존의 분배공정성과 절차공정성에 대해 상호작용공정성의 독자적 중요성을 인정하면서도 이들 세가지 개념과 조직내 다양한 변수들에 대한 개별적 또는 결합적 관계를 밝히는데 연구의 중점을 두고 있다.

3. 본 연구에서의 공정성 개념

조직공정성은 조직이 결정하는 보상, 보상과 결과에 이르는 과정과 절차 그리고 그 절차속에서의 대인적 배려와 처우의 공정성에 대한 조직구성원의 인식정도를 말하는 것임은 앞서 살펴본 바와 같다. 즉, 조직공정성이란 조직구성원이 자신이 소속된 조직 내부차원에서의 공정성에 대한 지각수준을 말하는 것이다. 이에 대해 본 연구는 용역위탁계약에서 우월

적 지위를 점유하고 있는 공항공사와 취약한 지위인 협력업체간 관계에 주목하고, 이들 상호간 업무수행에서 협력업체 직원들이 인식하고 있는 공항공사의 보상수준, 업무절차, 협력업체직원들에 대한 대인적 처우 등의 공정성 정도를 측정하는 것에 초점을 둔다. 이를 통해 공공부문에서의 갑을관계의 한 유형으로 볼 수 있는 공항공사, 협력업체간 동반성장과 상생을 위한 방안을 모색하는 것이 본 연구의 취지이다. 갑을관계에서 비롯되는 갈등은 결국은 공정성 문제로 귀결된다고 할 수 있다(최병천, 2013). 근로제공에 대한 공정한 보상, 편파적이지 않은 공정한 절차, 인격적이고 굴욕감을 느끼지 않는 처우의 공정성 등 갑을관계에서 공정성 정착은 문제파악의 시작이자 해결점이라고 볼 수 있다. 따라서, 본 연구가 의도하는 공항공사에 대한 협력업체 종사자들의 직무만족요인 역시 ‘공정성’ 측면에서 접근하고자 한다.

전통적인 공정성 이론은 조직내부에서 인식하는 차원의 공정성개념이었다. 살펴본 바와 같이 기존 공정성 이론은 공항공사와 협력업체간 관계에서도 별 무리없이 활용될 수 있을 것으로 본다. 분배공정성, 절차공정성은 공항공사와 협력업체간의 업무수행과정에서 충분히 인지할 수 있는 부분이고, 상호작용공정성은 협력업체 직원이 직접적으로 인식할 수 있는 영역의 수준이다. 또한, 협력업체에 대한 공항공사의 지위와 권한을 고려한다면 공정성여부에 대한 협력업체직원의 인식방향은 소속회사보다 공항공사에 보다 더 향해져 있을 수도 있다. 따라서, 본 연구에서는 조직공정성의 일반이론인 분배공정성, 절차공정성, 상호작용공정성을 연구에 원용하되, 조직간 공정성 작용에 따른 연구 특성상 설문조사 등 일부 연구방법에 있어서는 내용을 일부 변용하였다. 이로써, 공항공사에 대한 협력업체 직원의 전반적 공정성인식 수준 나아가 이것이 직무만족에 어떤 영향을 미치는지 살펴볼 것이다.

제 3 절 직무만족에 대한 이론적 논의

1. 직무만족의 개념

직무에 대한 개인의 태도와 직무만족에 미치는 요인에 대한 연구는 조직·인사관리론에서 오랜 기간 다루어지고 있는 대표적 주제중 하나이며, 그 발단은 유명한 Hawthorne 공장의 연구에서부터 비롯된다고 할 수 있다.

고전적 조직관리이론의 태두인 Taylor의 과학적 관리론에서는 조직은 기계, 개인은 기계의 부품으로 취급되었으며, 조직관리는 생산성향상에만 관심을 두고 있었다. 그러나, Hawthorne 공장의 연구결과, 인간은 금전적이고 물질적 보상보다는 오히려 내면적인 감정, 인간관계, 소속감 등 사회심리적 동기에 더 큰 영향을 받게 되는 존재라는 점이 밝혀졌고, Follet이 인간관계론으로 이를 이론적으로 구성함에 따라 조직내부에서 직무만족이 중요한 주제로 부상하게 된 것이다. 더불어, 직무에 대한 개인의 만족 또는 불만족이 근로자의 이직율과 결근율에 영향이 있고 또한 조직의 성과와 생산성과도 관련이 있다는 연구결과가 보고되면서 관리자들도 직원들의 직무만족 및 구체적으로 어떠한 요인들이 직무만족에 영향을 미치게 되는지에 많은 관심을 가지게 되었다.

직무만족의 개념은 학자별로 다양하게 규정되어지고 있는데 이는 연구자별로 직무만족을 적용하는 연구분야와 대상이 다르며 관점에서 차이가 발생하고 있기 때문이다. Hoppock(1935)는 그의 저서 「Job Satisfaction」에서 직무만족 및 측정을 위한 연구방안을 최초로 제시하여, 직무만족에 대한 이론적 토대를 마련한 학자이다. 그는 어느 개인이 자신의 직무에 만족한다고 말할 수 있게끔 하는 모든 전반적인 상황 즉, 심리적, 생리

적, 환경적 상태의 조합을 직무만족이라고 설명한다. Locke(1976)는 직무 수행결과에 따른 개인적 평가에서 정서적으로 느끼게 되는 긍정적이거나 유쾌한 감정상태라고 정의하였다. Beatty(1981)는 직무만족을 개인의 직무가치를 향상시키고 직무목표 달성을 촉진시키는 것으로써, 직무에 대한 평가결과 얻게 되는 정서적 상태라고 해석한다. McCormic&Tiffin(1974)은 직무만족이란 직무로부터 경험하는 욕구의 충족정도를 말하며, 이는 주관적이므로 각 개인의 가치에 따라 서로 다른 형태로 나타난다고 주장한다. Lichtenstein(1984)의 정의에 따르면 직무만족은 인지·정서·행위의 결합체로써 개인적 태도이며, 이는 행위나 언어적 표현으로 추론될 수 있다는 견해를 제시하였다. Price(1972)의 연구에서는 직무만족을 사회체제내 조직구성원으로서의 긍정적 지향으로 보고 있으며, Smith(1989)는 직무만족을 직무와 관련된 좋은 감정 또는 나쁜 감정의 총화로써 이로부터 비롯되는 개인적 태도로 정의하였다. 또한, Hellman(1997)은 근로자가 조직으로부터 받기 원하는 것과 실제로 조직에서 받는 것과의 차이에 대한 근로자의 인지적·감정적 반응의 결합상태를 직무만족이라고 주장하였다.

한편, 직무만족에 대한 국내학자들의 주장을 살펴보면, 신유근(1985)은 직무만족이란 직무에 대한 개인의 태도이며, 이는 인지, 정서, 행위경향으로 구성되어 있다고 주장하였다. 박우순(1996)은 직무만족이란 개인이 업무에 대하여 가지는 구체적 느낌이며, 업무에 대한 전체적 인상이나 평가라고 정의내린다. 최응열·이강훈(2007)에 따르면 직무만족은 직무와 관련된 개인의 주관적, 감정적 반응이며 직무와 관련된 제반조건이 개인욕구를 어느 정도로 충족시키는가에 대한 평가로 해석하였다. 김용득(1999)의 연구에서는 직무만족을 개인의 가치체계, 신념, 욕구의 충족 수준이나 그 정도에 따라 조직구성원이 갖게 되는 호·불호의 감정적 상태라고 해석하였다.

이처럼 학자별로 다양하게 직무만족 개념이 제시되고 있으나, ‘만족’ 또는 ‘불만족’이라는 심리적 상태는 개인적 상황, 조직구조적 상황, 그리고 직무 그 자체에서 기인하는 요인 등이 복잡하게 상호작용으로 얽혀져 발현되고 있으므로 어느 하나의 이론으로 직무만족을 설명할 수는 없으며, 일반화된 정의는 없다고 보아야 한다는 것이 학자들의 대체적 입장이다.

2. 직무만족의 중요성

조직구성원의 직무만족수준은 그 조직의 효율성과 생산성을 결정하는데 중요한 요인으로 작용한다. 직무만족이 높은 직원은 이직률과 결근율이 낮고 조직의 성과에도 긍정적 영향을 준다는 연구결과가 많이 있다(안관영 1992, 우석봉 1995). 따라서, 직무만족은 성과와 안정적 발전을 추구하는 조직관리자에게 중요한 의미를 갖고 있으며, 직원의 개별적인 공헌도는 관리자가 직원의 욕구충족을 위하여 노력하는 정도에 따라 크게 달라질 수도 있다.

이처럼 조직관리에서 큰 의미를 갖는 직무만족은 구체적으로 개인과 조직입장으로 아래와 같이 그 중요성을 세분할 수 있다(신유근 1985). 개인적 측면에서 직무만족은 첫째, 삶의 가치 판단적 면에서 중요한 것이다. 대부분의 시간을 직장에서 보내고 있는 직원들이 직장에 만족감을 가질수 없다면 삶의 기쁨과 보람도 느낄수 없을 것이다. 둘째, 직무만족은 신체적 건강에 영향을 미친다. 직장에 대한 불만은 스트레스를 야기하며 많은 질병의 근원이 될 수 있다. 셋째, 직무만족은 정신적 건강에도 중요하다. 직장에 불만족하고 있는 직원은 가정이나 다른 활동에도 불만족의 감정을 쉽게 전이하는 경향이 있고 따라서, 직장과 관련 없는 생활영역의 질서까지도 무너질 수 있다.

조직 관리적 측면에서 직무만족은 다음과 같은 중요성을 가진다. 첫째, 직장생활에 만족하는 직원은 자신이 속한 조직을 호의적으로 이야기 하게 된다. 따라서, 새로운 조직원의 충원이나 조직활동의 정당성과 이미지가 고양된다. 둘째, 직장생활에 만족하는 직원은 조직외부에서 뿐만 아니라 조직내부에서도 원만한 인간관계를 유지할 수 있다. 조직내 원활한 소통과 협조는 조직의 성과와 활력을 높일 수 있다. 셋째, 직무에 만족하는 직원은 불만족하는 직원보다 강도 높은 불평과 파업 등의 파괴적 행동을 할 확률이 낮아진다. 넷째, 직무에 만족하는 직원은 불만족하는 직원보다 상대적으로 건강하므로 질병으로 인한 조직 손실을 줄일 수 있다. 다섯째, 전술한 바와 같이 직무만족이 높으면 결근률과 이직률이 감소하며 이에 따른 생산성 향상 효과도 더불어 얻을 수 있다.

이러한 측면에서 공항 협력업체 종사자의 직무만족 역시 삶의 질과 건강 측면에서 중요하며, 업체별 목표 달성과 원만한 조직 생활을 위해서 그 의미가 있다. 특히, 대표적 국가기간시설이며 복합다중시설인 공항운영의 한축을 담당하는 담당자로서 항공안전, 여객서비스 향상에 큰 영향을 줄 수가 있으며, 지속적으로 증가하고 있는 외국인들을 상대한다는 업무특성상 국가이미지 함양에도 그 영향이 있다. 이러한 측면에서, 공항 협력업체 종사자의 직무만족을 효과적으로 관리할 필요는 매우 크다고 할 수 있다.

3. 직무만족영향요인

‘직무’는 다양한 내외부 요소로 복잡하게 구성되어 있으며 어느 단일의 실체를 가지고 있는 것이 아니다. ‘만족’이란 개념 역시 지극히 주관적인

심리상태로써 처한 상황과 환경에 따라 매우 유동적이다. 따라서, 개인의 주관에 따라, 시대에 따라 직무만족요인은 다양하게 형성되기 때문에 일반적으로 정형화할 수 있는 요인은 아직 명확하게 밝혀지지 않고 있으며, 어떠한 요인이 직무만족에 영향을 끼치는지도 규명하기란 쉽지가 않다. 따라서, 직무만족의 개념과 같이 직무만족과 불만족에 영향을 미치는 요인에 대해서도 일치된 견해가 없는 실정이며 아래와 같이 학자들도 서로 상이하고 다양한 의견들을 제시하고 있다.

Ginzberg(1951)는 경제적 보수와 명성 그리고 특별한 활동과 목표 달성에서 얻게 되는 본질적 요인 및 부수적 요인을 직무만족 영향요인으로 보고 있다. Herzberg(1966)는 그의 동기-위생이론에 따라 직무만족요인으로 직무수행상의 성취감, 조직내부의 인정, 승진, 성장과 같은 동기요인을, 직무불만족요인으로서는 회사내부정책, 근무환경, 보수, 관리감독, 직장내 동료관계 등 위생요인을 제시한다. McCormick&Tiffin(1974)은 동일직장과 동일한 환경하에서라도 각 개인의 성별과 연령, 교육의 정도와 결혼여부 등에 따라 직무만족의 정도는 달라질 수 있다고 주장한다. Locke(1976)는 직무만족 영향요인을 직무성격요인과 인간관계요인으로 구분하여 설명하였다. 그에 따르면 직무성격요인에는 직무자체, 보상, 맥락 등이 해당되고, 인간관계요인에는 상사, 동료와의 관계 등이 포함된다.

Porter&Steers(1973)의 연구에서는 직무만족요인을 조직요인과 업무환경요인, 직무내용요인 그리고 개인요인으로 분류하였다. Rousseau(1978)는 직무만족요인을 과업자체와 조직 성격, 개인적 차이 등으로 분류하여 과업특성, 조직특성, 개인특성으로 나누어 설명하고 있다. 기대이론을 주장하고 있는 Vroom(1964)은 보수, 승진기회, 감독, 업무내용, 업무조건 및 동료집단 등을 직무만족 영향요인으로 보고 있다. Robbins(1993)는 직

무만족요인으로 도전적인 직무, 동료의식, 개인특성 및 직무간의 적합성, 작업환경 그리고 근로에 대한 보상정도를 제시하고 있다. Milton(1981)은 직무만족의 요인을 업무요인, 보수요인, 복리후생요인, 인정요인, 동료요인, 승진요인, 감독요인 등으로 설명한다.

국내학자들에 의해 연구된 직무만족영향요인도 다양하다. 이종수·윤영진(2006)은 직무만족·불만족요인을 크게 조직요인, 근무부서요인, 개인적 요인 등 세 가지로 분류하고 조직요인으로는 봉급, 승진가능성, 직무 그 자체, 조직의 방침 및 절차, 근무조건을, 근무부서요인으로는 상사와 동료들, 개인요인으로는 개인적 욕구나 포부를 제시하면서 직무만족요인에 대한 주요 결과로 결근과 이직을 제시하고 있다. 박우순(1996)의 연구에서는 직무만족영향요인의 복잡성을 인정하면서 업무자체, 보수, 승진, 감독스타일, 작업집단, 작업조건 등을 영향요인으로 거론하고 있다. 이영면(2011)은 직무만족요인을 직무자체를 중심으로 하는 내재적 요인과 직무외 변인에 의한 외재적 요인으로 분류하여 설명하고 있다. 남세진·조홍식(1994)에 따르면 직무만족요인은 직무자체, 책임감, 인정, 성취감을 직무외적 요인은 임금, 동료관계, 직무안정도가 포함되는 것으로 보았다. 제갈돈(2004)은 직무만족요인을 직무, 조직, 개인특성으로 각각 분류하고 특성별 요인의 상호작용에 의해 직무만족의 수준이 결정된다고 보았다. 방하남(2000)의 연구에서 임금근로자의 직무만족은 그가 속한 가구의 사회경제적 지위나 수행한 업무의 결과 받게 되는 경제적 보상의 크기에 영향을 받으며 성별, 근속기간도 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 남선이·남승규(2006)의 연구에서는 보상체계, 작업환경, 동료, 직무의 내용 등이 직무만족에 전반적 영향을 미치는 것으로 보고되었다. 이상에서 살펴본 국내·외 학자들의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 대한 연구결과를 정리하면 [표 2-7]과 같다.

[표 2-7] 직무만족 영향요인

| 연구자 | 영향요인 |
|------------------------|--|
| Ginzberg(1951) | 보수, 명성, 본질적 만족, 부수적 만족 |
| Vroom(1964) | 보수, 승진, 감독, 업무내용, 작업조건, 동료집단 |
| Herzberg(1966) | <ul style="list-style-type: none"> • 직무만족요인-성취감, 조직내부의 인정, 승진, 성장 • 직무불만족요인-회사정책, 근무환경, 보수, 관리감독, 동료관계 |
| McCormick&Tiffin(1974) | 연령, 성별, 교육수준, 결혼여부, 직위 |
| Locke(1976) | <ul style="list-style-type: none"> • 직무성격요인(직무,보상,맥락) • 인간관계요인(상사 및 동료와의 관계) |
| Rousseau(1978) | 과업특성, 조직특성, 개인특성 |
| Milton(1981) | 업무, 보수, 복리후생, 인정도, 동료, 승진, 감독 |
| Porter&Steers(1983) | 조직요인, 업무환경요인, 직무내용요인, 개인요인 |
| Robbins(1993) | 직무, 동료, 직무에 대한 적성, 작업환경, 보상 |
| 남세진 · 조홍식(1994) | 책임, 성취, 직무, 인정, 동료관계, 임금수준 |
| 박우순(1996) | 업무자체, 보수, 승진, 감독스타일, 작업집단 · 조건 |
| 제갈돈(2004) | 직무관련특성, 조직특성, 개인특성 |
| 남선이 · 남승규(2006) | 보상, 근로환경, 동료관계, 직무내용 |
| 이종수 · 윤영진(2006) | 조직요인, 근무부서요인, 개인적 요인 |
| 이영면(2011) | 내재적 요인, 외재적 요인 |

제 4 절 협력업체 종사자의 공정성인식과 직무만족에 대한 선행연구

협력업체직원과 발주처간 관계에 대한 공정성인식 연구 또는 직무만족 연구는 그 실적이 매우 드물다. 따라서, 협력업체 직원이 발주처에 대하여 지각하고 있는 공정성인식과 직무만족에 미치는 영향과 관련된 선행연구 또한 찾아보기 힘든 실정이다. 이는 불공정한 갑을관계에 대한 우리 사회 전반의 심각성과 문제성 인식에도 불구하고, 학문적으로는 그

현상과 원인규명 그리고 해결방안 모색에 대한 노력이 부족했던 결과라고 볼 수 있다. 따라서, 본 절에서는 아웃소싱업체 직원 및 파견근로자 등 비정규직원의 공정성 인식과 직무만족간 관계에 대해 진행된 일부 유사연구들을 선행연구로 살펴보고 아울러, 일반적으로 취약한 을의 지위에 있는 것으로 인식되고 있는 협력업체 직원들의 직무만족영향요인까지 함께 검토해 보기로 한다. 또한, 갑을문제의 본질적인 태양이라고 할 수 있는 경제적 강자와 약자간 불공정한 거래관계에 대한 연구까지 폭 넓게 살펴보기로 한다.

1. 협력업체 종사자의 공정성인식과 직무만족

서경화·이수범(2010)은 파견근로자의 지각된 공정성이 파견회사와 근무회사에 대한 이중몰입과 직무만족에 미치는 영향에 관하여 연구하였는데 본 연구가 의도하고 있는 것과 유사한 맥락에 속하는 드문 연구에 해당한다. 이들은 인스��어베이커리(대형할인매장 등 유통업체내 제빵매장) 매장의 판매종사원들이 비정규직인 아웃소싱형태의 파견근로자로 전환되면서 파견회사와 근무회사에 대한 이중몰입과 동시적 몰입에 대한 실증적 분석과 함께, 파견회사와 근무회사 이중몰입이 파견근로자의 행동 및 태도의 결과변수인 직무만족에 어떠한 영향관계가 있는지에 대하여 연구하였다. 그 결과, 파견회사의 분배공정성이 파견근로자의 파견회사에 대한 조직몰입과 근무회사 조직몰입에 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 이에 비해 근무회사의 분배공정성은 근무회사 조직몰입에만 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 한편, 근무회사의 절차공정성은 파견회사 조직몰입과 근무회사 조직몰입에 정(+)의 영향을 주는 것으로 판명되었으며, 파견근로자의 파견회사 조직몰입과 근무회사 조직몰입은 모두 직무만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 또한, 근무회사 조직몰입은 파견회사 조직몰입보다 직무만족에 더 큰 영향을 미

치고 있음이 발견되었다. 이로써 파견회사의 분배공정성과 근무회사의 절차공정성은 파견회사 및 근무회사에 이중몰입을 가져오는 중요한 요인이며 또한, 파견근로자의 파견회사와 근무회사의 이중몰입이 직무만족에도 중요한 요인이 될 수 있고, 직무만족에는 근무회사가 파견회사보다 더 큰 영향을 주고 있음이 밝혀졌다.

정수근(2011년)은 정규직과 비정규직이 공존하는 호텔주방조직의 고용 형태에 따른 공정성이 직무만족에 미치는 영향에 관하여 연구하였다. 연구결과, 비정규직이 조직공정성의 3가지 차원 모두에서 정규직에 비하여 낮은 수준의 공정성을 인식하는 것으로 나타났다. 또한, 분배공정성, 절차공정성, 상호작용공정성 모두에서 정규직과 비정규직의 인식차이가 유의하게 다르며, 주방조직의 공정성은 비정규직의 직무만족에 정(+)의 영향을 주는 것을 밝혀냈다.

이영진(2008)은 비정규직 파견근로자의 파견회사에 대한 분배공정성 지각이 직무만족에 미치는 영향에 관하여 연구하였다. 그 결과 비정규직 파견근로자의 분배공정성 지각은 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 파견회사의 보상 등 분배공정성에 대한 인식수준이 높을수록 직무만족이 높아진다는 것이다.

김종관·노태무(2007)는 파견근로자의 공정성지각이 직무만족에 미치는 영향에 있어 신뢰의 매개효과에 관한 연구를 수행하였다. 매개회귀분석의 결과 분배공정성은 조직신뢰, 상사신뢰, 동료신뢰를 매개로 하여 직무만족에 유의한 영향을 미쳤으며, 절차공정성은 조직신뢰와 상사신뢰를 매개로 하여 직무만족에 영향을 주는 것으로 나타났다.

방승규(2011)는 임시직과 아웃소싱 직원이 다양한 업무에 종사하고 있는 리조트산업 구성원의 조직공정성이 직무태도에 미치는 영향에 관하여 연구하였다. 그 결과, 절차공정성은 직무만족 및 조직몰입에 모두 정(+)의 영향을 미쳤으나, 분배공정성은 유의한 영향이 없는 결과가 나왔다.

채신석(2009)의 호텔 아웃소싱 근로자의 공정성 지각이 조직유효성에 미

치는 영향에 관한 연구에서는 절차공정성과 상호작용공정성이 직무만족에 정(+)의 영향을 미쳤으나, 분배공정성은 유의하지 않은 것으로 파악되었다.

최진현(2013)은 사립중등학교 기간제교사의 조직공정성과 조직유효성 간의 관계에 대한 연구에서 절차공정성에 대한 지각이 높을수록 직무스트레스는 낮아지나, 상호작용공정성은 직무스트레스에 유의한 영향을 주지 않으며, 절차공정성이 상호작용공정성보다 더 높은 조직몰입을 가져온다고 규명하였다.

2. 협력업체 종사자의 직무만족요인

1) 공항 협력업체

공항 협력업체 종사자들에 대한 직무만족영향요인에 대한 연구는 그 실적이 매우 드문 상황이며, 기존 연구도 공항운영의 어느 한 분야를 대상으로 하는데 그칠뿐이다. 김재운(2013)은 공항보안검색에 있어서의 위험관리 및 대응과제에 대한 질적 연구에서 공항보안검색요원들은 낮은 사회적 인식과 보수, 과중한 업무, 승객과의 마찰, 복잡한, 지휘·감독 체계 등으로 직무에 대한 만족수준이 매우 낮다고 하였다. 김정하 외(2011)의 공항특수경비원들의 직무만족에 대한 실증연구에서는 직무만족 및 하위요인인 동료만족은 국내선공항 근무자가 국제선공항 근무자보다, 적자공항근무자가 흑자공항 근무자보다 더 높은 것으로 나타났으며, 직무스트레스는 직무만족에 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 김찬선·정귀영(2012)은 공항 특수경비조직내 내부서비스 품질과 직무만족에 대한 연구에서 내부직원들의 욕구에 부응하는 활동이 특수경비조직원들의 직무만족에 영향을 미침을 규명하였다. 정황용(2012)의 연구에서는 보안기업 검색종사원은 근무환경, 승진, 동료 및 직장상사, 급여, 의사전달 및 감독 등의 요인이 직무만족도에 유의한 영향을 미침을 밝혔다.

임진성(2012)은 인천공항 항공보안검색요원의 직무스트레스 및 직무만족에 관한 실증연구에서 대인관계요인과 경력개발요인에 대한 스트레스가 높을수록 직무만족이 낮게 나타남을 분석하였다.

2) 항공사 협력업체

이경태(2011)는 항공사 여객운송분야 아웃소싱 종사원에 대한 직무만족 연구에서 임금보다 회사의 복지후생에 대한 만족도가 더 낮으며 개인적 특성에 따른 직무만족도 차이에서 연령 및 근속연수에서 유의한 차이가 있음을 연구하였다. 김영덕(2007)은 항공사 콜센터 구성원에 대한 직무만족에 관한 연구에서 직무만족에 영향을 미치는 요인을 직장내 인간관계와 권한위임 등 내적요인과 근로조건과 성과보상 등 외적요인으로 구분하여 실증연구하였다. 그 결과, 내적 요인 및 외적 요인 모두 콜센터 직원의 직무만족도에 유의함을 밝혔다. 양미(2004)의 항공사 공항근무자에 대한 직무만족연구에서는 과업다양성, 정체성, 중요성, 자율성, 피드백 중에서 과업다양성과 피드백만이 종사원의 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 개인특성요인인 성장욕구와 대인관계 중에서는 성장욕구만이 유의한 수준을 나타내고 있음을 연구하였다. 조주은(1995)은 항공사 승무원의 직무만족 정도가 기내 서비스수준에 영향을 줄 수 있음을 연구하였다. 대한항공 승무원을 대상으로 한 임소희(2000)의 직무만족 연구에서는 항공기승무원의 직무만족과 이직성향은 음(-)의 관계에 있고, 급여, 복리후생, 근무환경 순으로 이직성향에 영향이 있었다고 한다.⁸⁾

3) 기타 아웃소싱 · 비정규직원

항공분야 외 아웃소싱 종사자들에 대한 직무만족 연구를 살펴보면, 이

8) 기내승무원은 공항 또는 항공사의 협력업체는 아니나, 항공분야의 선행연구로써 함께 제시한다.

호진(2010)의 기업내 아웃소싱 근로자의 직무만족도 연구에서 조직의 특성과 인사정책요인은 아웃소싱 근로자들의 직무만족도에 양(+)의 영향을 주나, 직무환경요인은 양(+)의 영향을 주지는 않는 것으로 나타났다. 장효강(2006)의 병원 아웃소싱 직원과 정규직원의 직무만족 및 직무몰입에 대한 연구에서는 개인의 가치관과 근무환경 등에 대한 인식이 높을수록 직무만족도가 높아 유의한 양(+)의 영향을 미치는 것으로 조사되었고, 근무시간이 길수록 음(-)의 영향을 미쳐 직무만족도가 낮아지는 것으로 나타났다. 하우스키핑 아웃소싱 직원들에 대한 안세길(2004)의 직무만족 연구에서는 성별에 따라 급여에 대한 만족도가 다르고, 연령에 따라 급여와 상사에 대한 태도와 기대치가 다르나 근속연수에 따른 직무만족도는 영향이 없음이 실증되었다. 김규찬(2002)은 호텔 아웃소싱 업체 종사원의 직무만족 관련 연구에서 개인적·심리적 요인, 보상적·경제적 요인, 근무환경요인 등이 좋을수록 이직이 낮음을 연구하였다.

기호익(2010)은 수도권 6개 금융기관의 정규직, 비정규직 종사자들을 대상으로 고용형태에 따른 조직태도와 조직시민행동에 대해 연구하였는데 비정규직 직원일수록 직무불안을 많이 지각하는 것으로 나타났다.

김태형 외(2006)의 고용형태에 따른 고용특성과 직무만족간 관계 연구에서도 비정규직 근로자의 직무만족은 정규직 근로자보다 낮은 것으로 나타났다.

3. 불공정거래행위에 관한 선행연구

앞서 갑을문제는 공정성의 문제와 다름아님을 살펴보았다. 본질적으로 갑을문제는 우월한 지위에 있는 경제적 강자가 상대적으로 취약한 지위에 있는 약자와의 경제적 거래관계에 있어 그 지위를 남용하여 불공정한 거래행위를 함으로써 발생하는 문제이다. 따라서, 불공정거래행위는 갑을문제의 핵심이라고 할 수 있으므로 이와 관련된 연구를 살펴봄으로써 갑을문제의 해결을 위한 중요한 시사점을 얻을 수 있다.

조근영(2002)은 공기업의 불공정거래행위에 관한 질적 연구에서, 공기업의 불공정거래행위에 대한 원인을 불공정거래행위에 대한 공기업의 인식부족과 지나친 예산절감과 사후감사를 공기업이 의식하고 있는 것에서 찾고 있다. 또한, 불이익을 우려한 거래상대방이 적극적으로 대처하지 않고 소극적 자세를 취하고 있는 점과 자회사의 독점적 용역수행 및 자회사에 대한 영향력 확대 등도 그 이유로 들면서 불공정 거래행위 해소를 위해서는 공정거래를 위한 교육 및 홍보강화 등 공기업의 공정거래인식 제고 그리고 예산절감보다는 적절한 대금지급과 민간거래업체의 적극적인 신고와 함께 과감한 자회사 정리 등을 제시하고 있다.

홍준호(2013)는 거래상 지위남용행위에 대한 법적 연구에서 갑을문제가 매년 증가하고 있는 이유를 거래상 지위가 서로 다른 거래당사자가 대등한 교섭이 가능할 수 있도록 기능하는 법적, 제도적 장치가 마련되어 있지 않은 것에서 찾고 있다. 갑을문제해결을 위한 법적, 제도적 개선 방안으로는 공정거래위원회의 독립성 강화, 법무부와 검찰청에 전담부서 설치, 불공정거래행위에 대한 징벌적 손해배상제도(위법행위시 3배에서 10배까지 손해배상) 및 집단소송제도의 도입을 주장하고 있다.

정하늘(2006)은 가맹사업거래의 불공정거래행위 규제에 관한 연구에서 구입강제, 부당한 강요, 불합리한 계약조항 설정 등으로 가맹점사업자를 이용·착취하는 우월적 지위의 가맹본부에 대해서는 법률에 의한 적극적인 규제가 필요함을 강조하였다. 윤승현(2008)은 대기업과 중소기업간 불공정거래행위를 궁극적으로 방지하기 위해서는 대·중소기업간의 관계를 수직적 관계로 인식하던 종래의 인식수준을 수평적 협력관계로 변환하여야 하며, 공정거래를 위한 각종 법령의 정비와 함께 공정거래위원회의 기능 강화가 필요하다고 주장하였다.

정재수(2002)는 특히 건설공사에 있어 하도급 불공정거래 개선을 위한 연구를 수행하면서 건설업계의 불공정한 거래방지를 위해서는 건설분쟁 해결제도의 적극적인 활용, 원·하도급자간 개방된 의사소통시스템 구축

과 협조적 환경조성, 그동안 관행시 되어온 불법적 하도급 중 양성화할수 있는 부분은 제도적 개선과 함께 과감한 합법화가 필요하다고 하였다. 아울러, 하도급표준계약서의 사용을 의무규정으로 하여 불공정거래행위를 근본적으로 차단하고 발주처에 대한 원도급자의 대금청구시 하도급공사에 대한 기성검사 및 준공검사 실시여부 등에 대한 증빙을 첨부하도록 한다면 건설업계의 불공정거래관행이 상당부분 개선될 수 있을 것으로 보았다.

4. 공정성인식과 직무만족에 대한 외국의 연구사례

조직구성원의 조직공정성에 대한 인식정도는 조직운영에서 매우 의미 있으며, 민감하고도 중요한 부분임을 살펴보았다. 이와 관련 조직공정성이 직무만족에 미치는 해외의 연구사례 역시 공정성 유형별 차이는 있을 지언정 대부분 이를 지지하고 있는 연구결과를 나타내고 있다.

조직공정성과 직무만족에 대한 선행연구를 살펴보면 Alexander&Ruderman (1987)은 미 연방정부 직원을 대상으로 한 연구에서 분배공정성은 임금만족도, 이직의도 등에 영향을 주고, 절차공정성은 직무만족, 조직몰입 등에 보다 큰 영향을 주고 있음을 연구하였다. 이에 반해 McFarlin&Sweeney(1992)는 분배공정성이 직무만족, 임금만족 등 개인적 결과변수에 더 영향을 주고, 절차공정성은 조직몰입, 상사평가 등 조직적 결과변수에 보다 더 의미 있는 결과를 보여준다고 주장하였다.

Folger&Konovsky(1989)의 연구결과도 분배공정성은 직무만족과 같은 개인결과변수에 절차공정성은 조직몰입과 같은 조직결과변수에 영향을 더 미치고 있음을 밝혔다. Lissak 외(1983)는 조직공정성과 직무만족에 대한 연구결과 절차공정성이 분배공정성보다 직무만족에 더 큰 영향을 미침을 연구하였다. 이 외에도 Dittrich&Carrell(1979), Singer(1992), Stephen(1996)의 연구에서도 조직공정성인식은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치고 있음이 밝혀졌다.

제 5 절 이론 및 선행연구의 검토

이상과 같은 조직공정성과 직무만족에 대한 국내·외 선행연구자들의 주요 연구를 요약, 정리하면 아래 [표 2-8]과 같다.

[표 2-8] 조직공정성과 직무만족에 대한 선행연구의 결과

| 구분 | 연구자 | 연구 결과 |
|-------|----------------------------|---|
| 국내 연구 | 서경화 · 이수범 (2010) | <ul style="list-style-type: none"> ◦ 파견회사의 분배공정성, 근무회사의 절차공정성은 파견회사 및 근무회사에 이중몰입을 가져오는 중요한 요인임 ◦ 파견근로자의 파견회사와 근무회사의 이중몰입이 직무만족도에도 중요한 영향을 미침 ◦ 근무회사가 파견회사보다 직무만족에 더 큰 영향 |
| | 정수근 (2011년) | <ul style="list-style-type: none"> ◦ 비정규직이 분배 · 절차 · 상호작용공정성 모두에서 정규직에 비하여 낮은 수준의 공정성을 인식 |
| | 이영진 (2008) | <ul style="list-style-type: none"> ◦ 비정규직 파견근로자의 분배공정성 지각은 직무만족에 정(+)의 영향을 미침 |
| | 김종관 · 노태무 (2007) | <ul style="list-style-type: none"> ◦ 분배공정성은 조직신뢰, 상사신뢰, 동료신뢰를 매개로 하여 직무만족에 유의한 영향을 미침 ◦ 절차공정성은 조직신뢰와 상사신뢰를 매개로 하여 직무만족에 유의함 |
| | 방승규 (2011) | <ul style="list-style-type: none"> ◦ 절차공정성은 직무만족 및 조직몰입에 모두 정(+)의 영향, 분배공정성은 유의한 영향이 없음 |
| | 채신석 (2009) | <ul style="list-style-type: none"> ◦ 절차공정성, 상호작용공정성은 직무만족에 정(+)의 영향, 분배공정성은 영향이 없음 |
| 해외 연구 | Alexander & Ruderman(1987) | <ul style="list-style-type: none"> ◦ 분배공정성은 임금만족도, 이직의도 등에 영향, 절차공정성은 직무만족, 조직몰입 등에 보다 큰 영향 |
| | McFarlin & Sweeney(1992) | <ul style="list-style-type: none"> ◦ 분배공정성은 직무만족, 임금만족 등 개인결과 변수에 영향, 절차공정성은 조직몰입, 상사평가 등 조직결과변수에 더 큰 영향을 줌 |
| | Folger&Konovsky (1989) | <ul style="list-style-type: none"> ◦ 분배공정성은 직무만족과 같은 개인결과변수, 절차공정성은 조직몰입과 같은 조직결과변수에 영향 |
| | Lissak, et al. (1983) | <ul style="list-style-type: none"> ◦ 절차공정성이 분배공정성보다 직무만족에 더 큰 영향을 줌 |

조직공정성은 조직구성원들이 조직내부의 보상과 절차 그리고 상하간의 의사소통에서의 인간적 배려 등에 대해 갖고 있는 공정성의 주관적 인식 정도이므로 이것이 직·간접적으로 직무만족에 영향을 미칠 것이라는 것은 어렵지 않게 예측할 수 있다. 국내·외 선행연구 또한 이를 지지하고 있다. 그러나, 조직공정성의 하위차원인 분배공정성, 절차공정성, 상호작용공정성이 직무만족 등 직무태도에 미치는 영향의 정도에 대해서는 분배공정성이 더 크다는 연구, 절차공정성이 더 영향이 있다는 연구 등으로 그 결과가 일치하지 않고 있다. 또한, 근래 상호작용공정성을 절차공정성과 독립한 별개의 개념으로 구성하고 있는 연구경향에도 불구하고, 분배공정성 및 절차공정성으로 조직공정성을 구성하고 있는 연구사례들이 많아 상호작용공정성과 직무만족간의 관계를 규명하기 위한 연구가 보다 더 요구된다.

더욱이, 위의 사례들은 대부분 협력업체 또는 비정규직원의 소속회사를 향한 공정성인식의 차원이므로, 본 연구가 관심을 갖고 있는 발주처에 대한 공정성인식과 직무만족에 대한 연구가 많이 이루어지지 않고 있는 점 역시 기존연구의 한계라고 볼 수 있다.

조직공정성 인식의 심리적·주관적 특질상, 공항 협력업체 직원들이 그들이 속한 회사뿐 아니라 발주처인 공항공사에 대하여서도 공정성여부를 판단하고 인식하고 있음은 충분히 예측할 수 있는 것이다. 따라서, 본 연구는 조직내부적 공정성과 직무만족과의 관계에 집중된 기존 연구의 일부 한계를 극복하고, 발주처에 대한 협력업체 종사자들의 공정성지각 정도가 그들의 직무만족에 유의한 영향을 줄 수도 있을 것이라는 개연성을 갖고 이를 확인하고자 하는 점이 그 출발점이 된다고 할 수 있다.

제 3 장 연구설계 및 분석방법

제 1 절 연구의 분석틀

협력업체 직원들의 직무만족에 소속 직원들이 느끼고 있는 공정성 인식이 영향을 있음을 선행연구에서 살펴보았다. 이 같은 결론이 IMF 금융위기 이후 광범위한 아웃소싱이 진행되어 왔고, 현재도 진행중에 있는 공공기관의 협력업체 종사자들에게서도 여전히 유효할 것인가가 본 논문의 주요 착안점이라고 할 수 있다. 주지하는 바와 같이 대부분의 공공기관에서 경영효율화를 위해 비핵심업무의 아웃소싱이 진행되어 왔고, 그만큼 현재 공기업은 협력업체직원들의 갈등 및 직무만족관리의 중요성이 그 어느 때보다도 높은 상황이다. 특히, 공항은 안전과 직결된 국가기간 시설로써 공항운영, 시설, 기술, 보안 등 전체 업무에서 차지하고 있는 협력업체 직원들의 비중과 그 업무의 중요성이 절대적임을 감안할 때 공항공사와 협력업체와의 갈등요소를 미연에 해소하고 직무만족요인을 관리하는 것은 공항의 원활한 관리·운영을 위하여 매우 필요하다. 특히, 계약상 우월적 지위에 있는 공항공사의 업무처리의 공정성 여부는 이들 협력업체 직원들의 직무만족에 유·무형의 영향을 줄 수도 있음은 어느 정도 예견가능한 것이기도 하다. 따라서, 본 연구는 “공항 협력업체 종사자의 공항공사에 대한 공정성 인식이 직무만족에 미치는 영향”을 연구문제로 하고, 그 결과를 실증적으로 분석함을 연구의 목적으로 하고자 한다.

공항 협력업체 종사자의 직무만족요인을 조직 및 업무특성의 차원에서

분류하자면 조직내부요인과 공항공사관계요인으로 크게 구분할 수 있다. 개인이 속한 협력업체 내부의 요인에 의해 직무만족이 결정될 수 있음은 많은 선행연구들에서 긍정되어 왔으며, 임금, 동료관계, 근무여건 등 여러 요소들이 직무만족에 영향을 주는 것으로 연구되었다. 이러한 유형이 직무만족연구의 가장 전형적인 예라고 할 수 있다. 그러나, 공항협력업체는 임금총액이 공항공사와의 계약에 의해 결정되고, 공항공사와 계약하에 위탁된 업무를 처리하고 있으며, 업무프로세스 및 업무지시와 감독 그리고 파업수행을 위한 작업공간, 시설 등이 공항공사에 의존하는 업무의 특성상 이들 협력업체 직원의 직무만족이 공항공사와의 관계에서도 기인하는 요인이 있을 것임을 어렵지 않게 예상할 수도 있다.⁹⁾ 따라서, 본 연구는 그간 깊게 다루어지지 못했던 협력업체 직원의 발주처 공정성 인식 관점에서 아웃소싱 및 협력업체직원의 직무만족을 파악하고 공항공사의 공정한 업무처리 여부가 협력업체 직원의 직무만족에 의미있는 영향을 주는지 여부를 파악하고자 한다.

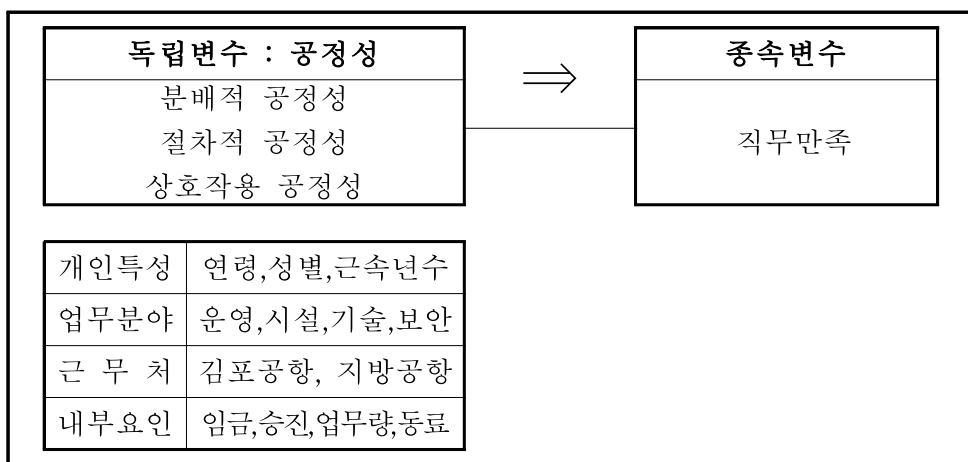
본 연구에 있어 종속변수는 직무만족, 독립변수는 공정성이다. 공정성은 선행연구에서 일반적으로 인정되고 있는 분배적 공정성, 절차적 공정성, 상호작용공정성으로 하부변수를 설정하였다. 이들 공정성은 공항공사와의 관계에서 기인하는 상황에 대한 협력업체 직원의 인식수준으로 설정하고 내용을 구성하였으므로 이는 공항공사관계요인으로 분류가능하다. 연령, 성별, 근속연수 등 기존의 선행연구를 통해 직무만족에 영향을 미칠수 있다고 밝혀진 인구통계학적 요인들과 협력업체 직원들이 실제 근무하고

9) 이는 인천공항 파업사례에서도 확인가능하다. 즉, 협력업체 직원이 임금인상, 고용안정, 교대제 개편과 같은 요구사항들을 해당 기업에 요구하지 않고 인천공항공사에 요구하는 것은 자신들이 소속된 업체에서의 직무만족요인이 실질적으로는 원사업자에 의해서 결정된다고 생각하는 측면이 강함을 시사하고 있는 것이다.

있는 운영, 시설, 기술, 보안업무 등 각각의 고유 업무분야, 근무처, 그리고 조직내부요인으로써 직무만족에 영향을 줄 수 있는 임금, 승진, 업무량, 동료관계 등은 통제변수로 고려하여 분석의 틀을 넓혔다.

본 연구의 분석틀은 [그림 3-1]과 같이 요약할 수 있다.

[그림 3-1] 연구의 분석틀



제 2 절 연구가설 설정

아웃소싱업체 및 협력업체 종사자들에 대한 공정성 인식수준과 직무만족에 대한 선행연구결과 분배적 공정성, 절차적 공정성, 상호작용공정성이 유의하다는 다수가 연구결과가 있다. 이를 공간적으로 공항으로 좁혀보면, 공정성과 직무만족의 관계에 대한 선행연구는 없는 실정이며, 공항 협력업체 직원의 직무만족에 대한 기존 선행연구가 일부 있으나 이도 제한적인 바, 선행연구에서는 보안검색, 공항경비 분야에 대한 직무만족연구결과, 임금수준과, 업무, 동료관계 등이 직무만족에 일부 유의한 영향을

미치고 있음이 나타났다. 그러나, 기존 선행연구는 많은 공항 협력업체 종사분야 중 극히 일부를 대상으로 한 것에 지나지 않은 바, 본 연구는 공항 공사 산하 본·지사 전체 협력 업체에 대한 공정성인식수준과 직무만족과의 관계에 대한 최초의 연구사례라는 점에서 그 의의를 찾을 수 있다.

본 연구에서는 기존 아웃소싱업체 종사자들이 그들 내부조직의 공정성 인식정도가 직무만족에 영향을 주고 있다는 선행연구를 바탕으로, 조직 내부관계 이상으로 중요한 영향을 미칠 것으로 예측되는 발주처인 공항 공사의 공정한 업무수행 역시 직무만족에 영향을 줄 개연성이 클 것으로 보고 연구의 가설을 아래와 같이 설정한다.

가설 1. 공항협력업체 종사자가 인식하는 분배적 공정성은 직무만족에 正의 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 공항협력업체 종사자가 인식하는 절차적 공정성은 직무만족에 正의 영향을 미칠 것이다.

가설 3. 공항협력업체 종사자가 인식하는 상호작용공정성은 직무만족에 正의 영향을 미칠 것이다.

또한, 분배적 공정성에 따른 결과는 특히, 종사자의 생활 및 생계에 직접적인 영향을 주고 있는 것이므로 타 공정성에 비해 공항협력업체 종사자의 직무만족에 보다 큰 영향을 줄 것으로 예상된다. 선행연구에서도 이와 같은 결론이 다수 도출되었다. 따라서, 네 번째 연구 가설로는 아래와 같이 분배적 공정성이 절차적 공정성 및 상호작용공정성보다 직무만족에 더 큰 영향을 미치고 있는 것으로 설정하기로 한다.

가설 4. 공항협력업체 종사자의 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 것은 분배적 공정성일 것이다.

제 3 절 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성

1. 변수의 조작적 정의 및 측정

1) 종속변수

본 연구의 종속변수는 공항 협력업체 종사자의 직무만족이다. McCormic & Tiffin(1974)에 의하면 직무만족이란 직무로부터 경험하는 욕구의 충족 정도를 말하며, Locke(1976)는 직무수행결과에 따른 개인적 평가에서 정서적으로 느끼게 되는 긍정적이거나 유쾌한 감정상태라고 한다. 직무만족의 개념이 학자별로 다양하게 제시되고 있으며, 일반화된 정의가 없음은 전술한 바와 같으며, 본 연구에서는 McCormic & Tiffin과 Locke의 연구를 바탕으로 직무수행과정에서 개인이 갖고 있는 욕구, 신념, 가치가 충족되는 정도에 대한 정서적 반응상태로 직무만족을 정의한다.

직무만족을 어떻게 측정할 것인가의 문제는 직무만족의 개념정의와 함께 직무만족연구에서 어려운 문제로 여겨진다. 직무만족을 측정하는 이론을 개발하고 이용하는 실증적 연구에 비해 상대적으로 직무만족을 어떤 방법으로 측정할 것인지의 측정 자체에 대한 연구는 많이 이루어지지 못하고 있는 실정인 것이다. 일반적으로 직무만족을 측정하는 방법에는 직무만족에 영향을 주는 요인에 따라 직무만족도를 측정하는 방법과 전반적인 직무만족도를 측정하는 방법이 활용되고 있다. 본 연구에서는 직무만족을 자신의 직무에 대해 총체적으로 느끼는 만족의 주관적인 수준으로 보고, 개인이 직무에 대해 느끼는 전반적 단일지표로 접근하는 방법을 채택하고자 한다. 선행연구에서 사용되고 있는 전반적인 직무만족도를 측정하는 주요 도구는 아래 [표 3-1]과 같이 분류될 수 있다.

[표 3-1] 전반적 직무만족 측정도구

| | |
|---------------------|--|
| 전반적 직무만족 측정도구 | Hoppock(1935) |
| | Brayfield & Rothe(1951), 직무만족지표(Job Satisfaction Index, JSI) |
| | Cammann et al.(1979), 미시간조직진단설문지(Michigan Organizational Assessment Questionnaire, MOAQ) |
| | Ironson et al.(1989), 전반직무만족지표(Job In General Scale, JIG) |

이중 미시간조직진단설문지(MOAQ)는 간단하면서 다양한 내용을 측정할 경우 용이하고, 내적 일관성 신뢰도 및 타당성에 있어서도 우수하다고 평가되고 있다(이영면, 2011). 따라서, 본 연구에서는 미시간조직진단설문지를 기초로 직무만족 및 불만족을 아래와 같이 총 3개문항으로 리커트 5점 척도로 측정하고자 한다.

[표 3-2] 직무만족 설문문항

| 설문 내용 | 전혀 그렇지 않다 | 그렇지 않다 | 보통이다 | 그렇다 | 매우 그렇다 |
|-------------------------------|-----------|--------|------|-----|--------|
| 한 마디로 나는 내 직무에 만족한다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 전반적으로 나는 내 직무를 좋아하지 않는다.(역설문) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 전반적으로 나는 여기서 일하는 것을 좋아한다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

2) 독립변수

본 연구에서는 공항 협력업체 및 협력업체 종사자에 대한 공항공사 및 공항공사 직원의 행동에 대한 공정성 인식정도를 독립변수로 설정하였다. 본 연구에서의 공정성은 특히, 조직내부차원에서의 공정성인식 수준을 주로 측정해 온 기존 연구와 달리, 협력업체의 계약상 지위 및 특성을 반영, 발주처의 공정성정도를 파악한다는 점에서 타연구와 차별적임은 기술한 바와 같다.

하부변수으로써는 일반적 공정성이론과 선행연구에서 폭 넓게 인정되고 있는 바와 같이 분배적 공정성, 절차적 공정성, 상호작용공정성을 선정하였으며, 이들 공정성은 공항공사관계요인을 반영하는 것이다. 본 연구에서의 공정성개념을 간략하여 보면, 먼저 분배적 공정성은 협력업체에 대한 용역의 대가로써 공항공사가 제공하는 보상, 복지, 인센티브 등에 대한 협력업체 직원의 공정성인식수준을 말한다. 분배적 공정성은 협력업체가 공항공사와 계약단계에서 전체적 업무의 양 및 임금수준이 결정되고, 이를 기초로 하여 협력사 내부적으로 다시 개인별 업무의 양과 임금이 결정되는 과정을 감안한다면 공항공사가 협력업체에 영향을 미칠수 있는 중요한 직무만족요인이 될 수 있다. 절차적 공정성은 협력업체에 대한 공항공사의 업무처리 프로세스와 관련된 것으로써 정책결정시 의견개진, 편향되지 않은 일관된 의사결정, 의사결정시스템 등에 대한 협력업체 직원의 공정성인식수준을 말한다. 상호작용공정성은 공항공사 직원의 협력업체 직원에 대한 인격적 처우, 업무지시와 감독의 적정성, 설명과 이해를 구하려는 노력 등 대인관계측면에서 공항공사 직원의 업무처리에 대한 공정성인식수준을 말하는 것이다.

선정된 하위변수들에 대한 조작적 정의를 정리하면 아래의 [표 3-3]과 같다.

[표 3-3] 독립변수에 대한 조작적 정의

| 독립 변수 | | 조작적 정의 | 측정방법 |
|-------|----------|---|------------------------|
| 공정성 | 분배적 공정성 | 협력업체 수행업무에 대한 공항공사의 보상, 복리후생, 인센티브, 업무량의 공정성에 대한 인식수준 | Likert 5점 척도에 따른 설문 실시 |
| | 절차적 공정성 | 협력업체 수행업무에 대한 공항공사의 의견수렴도, 일관된 기준적용, 이의제기제도, 의견수렴 및 전달시스템의 공정성에 대한 인식수준 | |
| | 상호작용 공정성 | 협력업체 직원에 대한 공항공사 직원의 인격적 처우, 사전설명, 피드백, 지시 및 감독의 공정성에 대한 인식수준 | |

3) 통제변수

직무만족에 영향을 미치는 요인은 학자별로 다양하며, 어느 하나의 요인으로 정리할 수 없다. 따라서, 본 연구가 의도하고 있는 공항공사의 긍정성이 직무만족에 미치는 영향에서 종속변수인 직무만족에 영향을 미칠 개연성이 높은 요인은 통제하여야 할 필요가 있다. 본 연구에서는 통제변수를 인구통계학적 요인, 근무공항, 업무분야, 그리고 조직내부요인으로 구분하여 설정하였다. 인구통계학적 특성으로써는 연령, 성별, 근속연수를 선정한 바, 기존의 선행연구를 통해 일반적으로 연령이 높을수록 직무만족이 높음을 알 수 있다(김인경, 2004). 또한, 남성보다는 여성의 직무만족이 높다는 논의가 있으며, 일반적으로 근속연수가 길수록 직무만족이 높음이 긍정되고 있다. 김정하 외(2011)의 공항특수경비원들의 직무만족에 대한 실증연구에서는 공항별로 특수경비원들의 직무만족에 차이가 있었다. 이는 대구모공항이 소규모공항보다 여객 및 업무처리의 양이 많은데서 기인하는 것으로 볼 수 있다. 따라서, 김포공항과 지방공항 등 근무처 역시 협력업체 종사자의 직무만족에 영향을 줄 수 있으므로 이를 통제하기로 한다.

다양한 공항업무의 특성에 따라 업무분야에 따른 직무만족 차이도 예상된다. 공항은 여객이 공항도착시부터 항공기 탑승 및 이륙시까지 이를 지원하고 뒷받침하기 위한 매우 다양한 업무가 존재한다. 청사 이동을 위한 셔틀버스, 안내데스크, 대합실 청소·미화, 대합실내 조경, 발권후 보안검색수속, 탑승교, 항공기이동지역인 유도로, 활주로 등의 유지보수 등 전체 여객 프로세스 과정에 협력업체 종사자들이 참여하고 있다. 이들 업무는 서로 상이한 업무의 내용과 질을 갖고 있는 바, 공항운영, 시설, 기술, 보안 분야의 업무특성을 살펴보면 다음과 같다.

[표 3-4] 공항협력업체 업무분야별 특성

| 구분 | 근무분야 | 주 근무 지역 | 업무특성 | 직원수 (명) |
|-------|--|-------------|----------------------------------|---------|
| 공항 운영 | 미화, 의전, 안내·방송, 영접·수위, 유실물, 주차, 순환버스, 탑승교 | 여객 이동지역 | ◦ 여객접촉빈도가 높음 ◦ 민원노출 가능성이 많음 | 708 |
| 공항 시설 | 토목, 조경, 장비, 정비, 건축, 기계, 급유 | 항공기 이동지역 | ◦ 주·야간 스케줄근무 ◦ 육체노동을 주로 제공 | 513 |
| 공항 기술 | 전력, 통신 | 여객 이동지역 | ◦ 주·야간 스케줄근무 | 401 |
| 보안 경비 | 특수경비, 보안검색, 대테러, 소방구조, 조류퇴치 | 여객·항공기 이동지역 | ◦ 여객접촉빈도가 높음(검색) ◦ 주·야간 스케줄근무 | 1,518 |

상기 표에서와 같이 공항운영분야 및 검색업무 등 보안분야는 대여객 접촉업무가 많고, 활주로·유도로 등 유지보수 관리업무, 항공통신·전력 업무는 그 특성상 야간에도 근무가 필요한 등 이들 업무분야별 특성은 협력업체 종사자들의 직무만족에 큰 영향을 줄 수가 있으며, 종사자들이 느끼는 차이도 클 것으로 예상된다. 따라서, 공항협력업체 종사자들의 직무만족이 업무분야별로 상이할 수도 있음은 공항공사의 공정성과 직무만족에 대한 본 연구의 순수한 결과를 얻기 위해 그 통제가 필요하다.

아울러, 직무만족이 자신이 속한 조직내부요인에 의해 결정될 수 있다는 대부분 연구결과에 따라 공항협력업체 종사자들의 직무만족 역시 조직내부요인에 큰 영향을 받는다고 볼 수 있다. 본 연구에서의 조직내부요인은 주요 관심사는 아니나, 조직내부요인에 의한 직무만족 형성도 충분히 예측할 수 있으므로 조직내부요인 역시 이를 통제하기로 한다. 본 연구에서 통제하는 직무만족의 조직내부요인으로는 선행연구에 의해 특히 중요한 요인으로 밝혀진 임금, 승진, 업무량, 부서내 관계 등으로 설정하였으며, 이들 조직내부요인에 대한 설문문항은 김인경(2004), 정기섭(2008), 장효강(2006), 김영훈(2012)의 연구를 참고하여 아래와 같이 재작성하였다.

[표 3-5] 조직내부요인에 대한 설문문항

| 구 분 | 설문 내용 |
|-----------|---------------------------------------|
| 임금 | ① 나의 임금수준은 현재 수행하고 있는 업무를 고려할 때 적절하다. |
| | ② 우리 회사가 임금을 결정하는 방법은 적절하다. |
| 승진 | ③ 나는 우리 회사에서 승진의 기회가 충분하다고 생각한다. |
| | ④ 나는 우리 회사의 승진제도에 만족한다. |
| 부서내 관계 | ⑤ 나의 상사는 나의 업무가 잘 될 수 있도록 많은 도움을 준다. |
| | ⑥ 나는 동료와의 관계가 원만하다. |
| | ⑦ 나는 동료와 업무협조가 잘 이루어진다. |
| 업무의 양 | ⑧ 나의 하루 업무량은 적절하다. |
| | ⑨ 나는 다른 직원과 비교시 나의 업무량에 만족한다. |

상기와 같이 변수를 선정하여 본 연구에서는 공항공사와의 관계요인 특히, 공정성 관련 직무만족영향도와 소속조직 내부직무만족요인도 연구에 포섭하여 협력업체 직원의 직무를 형성하고 구조화하고 있는 계층적 요인들을 모두 포섭할 수 있도록 하였다.

2. 설문지 설계 및 구성

공항협력업체 종사자들의 공항공사에 대한 공정성인식과 직무만족 분석을 위하여 공항공사 산하 본·지사 협력업체 종사자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 본 연구에서 사용된 설문문항들은 기존 선행연구에서 활용된 설문문항을 바탕으로 하였으며, 공항공사와 협력업체간의 특수관계를 고려하여 적절히 그 표현중 일부를 수정하였다. 설문문항은 총 4개 영역으로 구성되어 있으며, 독립변수로서 분배적 공정성, 절차적 공정성, 상호작용공정성에 각 4문항씩 12개문항, 종속변수에 전반적 직무만족 3개 문항, 통제변수로서 임금, 승진, 부서내 관계, 업무의 양 등 내부 직무만족요인 파악을 위한 9개 문항 그리고 인구통계학적 특성을 파악하기 위한 5개 문항을 포함하고 있다. 세부 구성내용을 요약하면 아래 [표 3-6]과 같다.

[표 3-6] 설문문항 구성

| 변 수 | | | 문항 | 번호 | 출처 |
|-----------|--------------|---------|----|---------------|---|
| 독립 변수 | 공정성 | 분배적공정성 | 4 | I.1 ~ I.4 | 조국행(2001), 이지현 (2009), 김윤진(2012), 박승열(2013) 등 |
| | | 절차적공정성 | 4 | II.1 ~ II.4 | |
| | | 상호작용공정성 | 4 | III.1 ~ III.4 | |
| 통제 변수 | 내부직무 만족요인 | 임금 | 2 | IV.1 ~ IV.2 | 장효강(2006), 김영훈 (2012), 김인경(2004), 정기섭(2008) 등 |
| | | 승진 | 2 | IV.3 ~ IV.4 | |
| | | 부서내관계 | 3 | IV.5 ~ IV.7 | |
| | | 업무의 양 | 2 | IV.8 ~ IV.9 | |
| 종속 변수 | 전반적 직무만족도 | | 3 | V.1 ~ V.3 | MOAQ |
| 인구통계학적 특성 | | | 5 | 1 ~ 5 | |

제 4 절 자료수집과 분석방법

1. 표본설정

본 연구는 공항공사 협력업체 직원들이 느끼는 공항공사의 공정한 처우여부와 이것이 그들의 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구이다. 따라서, 모집단은 공항협력업체 직원들 전체를 대상으로 하였다. 또한, 연구모형에 대한 가설을 객관적이고 정확하게 검정하기 위하여, 김포공항 근무자를 비롯해 김해, 대구, 광주공항 등 지방공항 근무자를 대상에 포함하는 등 분석의 철저성과 본 연구에 필요한 적절한 수의 표본확보를 위한 노력을 기울였다.

2. 자료수집

설문조사는 2014년 1월 6일부터 1월 29일까지 실시하여 최대한 많은 수의 표본을 수집하였으며, 설문조사는 조사대상자가 문항별 해당되는 곳에 직접 기입하는 자기기입법(self-administered questionnaires)을 사용하였다. 설문지는 본사와 김포공항 근무자 및 지방공항 근무자 각 200부씩 400부를 배포하였으며, 각 업무분야별로 100부씩 배정하였다. 이 중 총 377부인 94.3%가 회수되었으나, 동일 번호 연속기입 등 일부 불성실하거나 설문 문항에 기입하지 않는 등 자료로써의 효용성이 의심되는 18부를 다시 제외한 359부를 실제 분석자료로 활용하였다. 따라서 실제회수율은 약 89.8%이며 비교적 높은 수준을 나타냈다.

3. 분석방법

수집된 대상자료는 SPSS 18. 통계패키지프로그램을 활용해 통계처리를 하였으며, 다음과 같은 통계분석절차를 거쳤다.

첫째, 표본의 인구통계학적 특성 파악과 연구에 적용된 주요 변수들의 기초통계량 분석을 위하여 빈도분석을 거쳤다.

둘째, 연구에 활용된 측정도구의 신뢰성파악을 위하여 신뢰성분석을 실시하였다. 측정도구의 신뢰도는 내적 일관성분석을 대표하는 크론바하 알파(Cronbach's α)계수를 활용하여 검정하였으며, 이때 알파의 값은 0.6 이상이 되어야 신뢰도가 만족할 만한 수준으로 인정된다(남궁근, 2012).

셋째, 측정하고자 하는 개념을 측정도구가 얼마나 정확하게 측정할 수 있는지 알아보기 위하여 타당도분석을 수행하였다. 타당도분석을 위하여 요인분석을 실시한 바, 요인분석은 설문문항이나 변수들간의 관계를 분석하여 상관관계가 높은 문항이나 요인을 묶어서 이를 몇 개의 요인으로 규명하고 하나의 요인으로 묶여진 측정항목들은 동일한 개념을 측정하는 것으로 간주하는 것이다. SPSS 통계프로그램에 의하여 요인적재량을 파악할 수 있는데 요인분석시 일반적으로 요인적재량이 0.3 이상의 값을 가질 경우에는 유의하다고 보고 있다.

넷째, 협력업체 직원이 인식하고 있는 공항공사의 공정성 수준이 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였으며, 설정된 가설에 대한 검정절차를 거쳤다.

제 4 장 실증분석 및 결과

제 1 절 기술통계 분석

1. 인구통계학적 특성

표본 응답자의 인구통계학적 특성은 다음 [표 4-1]과 같다. 총 응답자 359명 가운데 남성비율은 243명(67.7%)이며 여성비율은 116명(32.3%)으로 공항 종사업종의 특성상 남성의 비율이 비교적 높았다. 연령대는 20세 미만이 1명(0.3%), 20대가 96명(26.7%), 30대가 117명(32.6%), 40대가 57명(15.9%), 50대가 68명(18.9%), 60대가 20명(5.6%)으로 20대부터 50대까지 고르게 분포함을 알 수 있다. 응답자의 재직년수는 5년 미만이 177명(49.3%)로 절반을 차지했으며, 그 다음 순으로 10년 이하가 110명(30.6%), 15년 미만이 34명(9.5%), 20년 이하가 38명(10.6%)로 피라미드 형태를 보이고 있음을 확인할 수 있다. 또한, 응답자의 소속 근무처(공항)는 김포공항이 185명(51.5%), 김포공항을 제외한 지방공항이 174명(48.5%)으로 규모에 따라 적절하게 설문 조사가 시행되었음을 확인할 수 있다. 업무분야는 운영부문(미화·의전·안내방송·탑승교·순환버스 등)이 84명(23.4%), 시설부문(토목·조경·장비·정비·건축·기계 등)이 74명(20.6%), 기술부문(전력·통신부문)이 61명(17.0%), 보안부문(특수경비·보안검색·소방구조 등)이 140명(39.0%)으로 공항내 실질 종사자의 분포와 유사하게 적절히 설문조사가 시행되었다.

[표 4-1] 응답자 빈도표

| 구 분 | | 빈 도(명) | 비 율(%) |
|-------|----------|--------|--------|
| 성 별 | 남 성 | 243 | 67.7 |
| | 여 성 | 116 | 32.3 |
| 연 령 | 20세 미만 | 1 | 0.3 |
| | 20대 | 96 | 26.7 |
| | 30대 | 117 | 32.6 |
| | 40대 | 57 | 15.9 |
| | 50대 | 68 | 18.9 |
| | 60대 이상 | 20 | 5.6 |
| 재직년수 | 1년 미만 | 58 | 16.2 |
| | 1 ~ 2년 | 55 | 15.3 |
| | 3 ~ 4년 | 64 | 17.8 |
| | 5 ~ 6년 | 45 | 12.5 |
| | 7 ~ 8년 | 33 | 9.2 |
| | 9 ~ 10년 | 32 | 8.9 |
| | 11 ~ 12년 | 19 | 5.3 |
| | 13 ~ 14년 | 15 | 4.2 |
| | 15 ~ 16년 | 8 | 2.2 |
| | 17 ~ 18년 | 2 | 0.6 |
| | 19 ~ 20년 | 28 | 7.8 |
| 소속근무처 | 김포공항 | 185 | 51.5 |
| | 지방공항 | 174 | 48.5 |
| 업무분야 | 운 영 | 84 | 23.4 |
| | 시 설 | 74 | 20.6 |
| | 기 술 | 61 | 17.0 |
| | 보 안 | 140 | 39.0 |

2. 독립변수에 관한 빈도분석

용역제공 및 직무수행의 대가로 공항공사로부터 수령하는 보상 및 보상체계가 적절한지를 묻는 설문문항과 관련된 빈도분석에서는 [표 4-2]와 같이 ‘그렇다’ 이상의 긍정적인 답변이 45.7%로 ‘그렇지 않다’ 이하의 부정적 답변 또는 ‘보통이다’의 중립적 답변보다 상대적으로 높게 나왔다. 따라서, 대체적으로 협력업체 직원들은 공항공사의 보상에 대해 만족하

는 것으로 나타났다.

[표 4-2] 분배적 공정성에 관한 빈도분석 (단위 : 명, %)

| 구 분 | 전혀 그렇지 않다 | 그렇지 않다 | 보통 이다 | 그렇다 | 매우 그렇다 | 계 |
|--|-----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|----------------|
| 우리 회사의 업무를 고려할 때 한국 공항공사는 공정한 보상을 하고 있다. | 10 2.8 | 51 14.2 | 146 40.7 | 95 26.5 | 57 15.9 | 359 100.0 |
| 한국공항공사가 우리회사에 제공하는 복리 후생(휴양소지원, 어학교육, 작업장환경, 비품지원 등)수준은 공정한 편이다. | 11 3.1 | 33 9.2 | 142 39.6 | 114 31.8 | 59 16.4 | 359 100.0 |
| 한국공항공사가 실시하는 인센티브평가는 공정한 편이다. | 9 2.5 | 45 12.5 | 137 38.2 | 112 31.2 | 56 15.6 | 359 100.0 |
| 한국공항공사가 우리 회사에 부여한 업무의 양은 공정하다. | 11 3.1 | 38 10.6 | 146 40.7 | 113 31.5 | 51 14.2 | 359 100.0 |
| 소 계 | 41 2.9 | 167 11.6 | 571 39.8 | 434 30.2 | 233 15.5 | 1,436 100.0 |

또한, [표 4-3]에서 나타나듯이 공항공사와 협력업체간 업무 절차의 공정성에 관한 설문문항에서는 ‘그렇다’ 이상의 긍정적인 답변이 절반이 상을 차지하여, ‘보통이다’ 또는 ‘그렇지 않다’ 이하의 부정적 답변보다 상대적 빈도가 높아 협력업체 종사자들은 전반적으로 공항공사의 업무 절차가 공정하며, 협력업체와의 소통시스템도 적절하다고 인지하고 있음을 알 수 있다.

[표 4-3] 절차적 공정성에 관한 빈도분석 (단위 : 명, %)

| 구 분 | 전혀 그렇지 않다 | 그렇지 않다 | 보통 이다 | 그렇다 | 매우 그렇다 | 계 |
|---|-----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|----------------|
| 한국공항공사는 정책결정시 우리 회사의 의견을 수렴하는 편이다. | 6 1.7 | 39 10.9 | 136 37.9 | 130 36.2 | 48 13.4 | 359 100.0 |
| 우리 회사에 대한 한국공항공사의 의사결 정은 일관성 있는 기준에 따라 이루어진다. | 5 1.4 | 38 10.6 | 141 39.3 | 128 35.7 | 47 13.1 | 359 100.0 |
| 우리 회사에 대한 한국공항공사의 중대한 결정에 대하여 우리 회사는 이의를 제기 할 수 있다. | 10 2.8 | 56 15.6 | 137 38.2 | 114 31.8 | 42 11.7 | 359 100.0 |
| 한국공항공사의 의견수렴 및 전달절차 시스템은 체계적이다. | 8 2.2 | 33 9.2 | 152 42.3 | 117 32.6 | 49 13.6 | 359 100.0 |
| 소 계 | 29 2.0 | 166 11.6 | 566 39.4 | 489 34.0 | 186 13.0 | 1,436 100.0 |

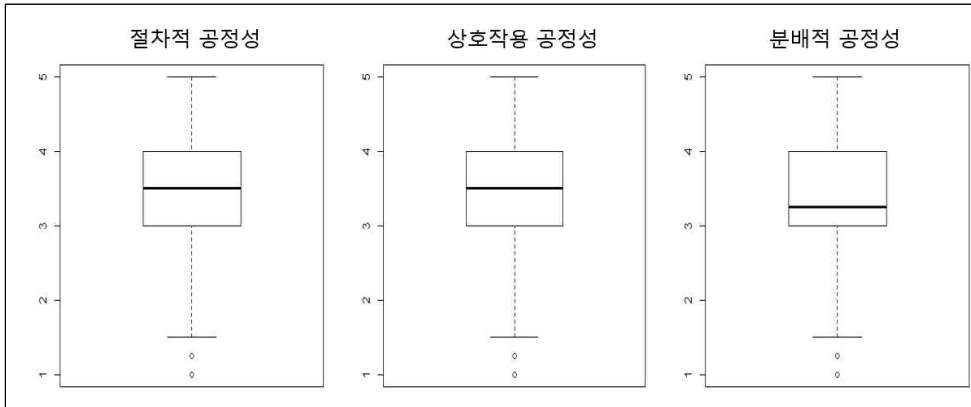
[표 4-4]에서 나타나듯이 공항공사 직원들과 협력업체 종사자들간의 개인적·대면적 상호작용에 관한 설문문항에서는 ‘그렇다’ 이상의 긍정적 답변이 53.2%로, ‘보통이다’의 중립적 답변(35.8%) 및 ‘그렇지 않다’의 부정적 답변(9.6%) 보다 높아 공정성이 높다고 인지하고 있는 것으로 나타났다. 특히 ‘그렇지 않다’ 이하의 부정적 답변은 9.6%의 빈도를 보여 협력업체 직원들은 공항공사 직원들의 대인적 처우에 매우 만족하고 있어 상호작용 공정성을 특히 높게 인지하고 있음을 알 수 있다.

[표 4-4] 상호작용 공정성에 관한 빈도분석 (단위 : 명, %)

| 구 분 | 전 혀 그렇지 않 다 | 그렇지 않 다 | 보통 이다 | 그렇다 | 매 우 그렇다 | 계 |
|--|----------------------|------------|-------------|-------------|-------------|----------------|
| 한국공항공사 직원은 나를 인격적으로 대우해 준다. | 3 0.8 | 23 6.4 | 113 31.5 | 148 41.2 | 72 20.1 | 359 100.0 |
| 한국공항공사 직원의 업무지시·감독은 계약에 부합하는 편이다. | 2 0.6 | 27 7.5 | 136 37.9 | 138 38.4 | 56 15.6 | 359 100.0 |
| 한국공항공사 직원은 나에게 업무결정과 그 영향에 대하여 적절한 피드백을 제공하고 알려준다. | 3 0.8 | 30 8.4 | 141 39.3 | 126 35.1 | 59 16.4 | 359 100.0 |
| 한국공항공사 직원은 업무처리내용과 과정에 대하여 나에게 설명하고 이해를 구하는 편이다. | 6 1.7 | 44 12.3 | 144 40.1 | 102 28.4 | 63 17.5 | 359 100.0 |
| 소 계 | 14 1.0 | 124 8.6 | 534 37.2 | 514 35.8 | 250 17.4 | 1,436 100.0 |

공정성의 각 차원의 분포에 대하여 box plot을 도출한 결과는 다음의 [그림 4-1]과 같다. Box plot을 살펴보면 중위수(median) 값을 볼 때, 상호작용 공정성과 절차적 공정성이 비슷한 수준이나 상호작용 공정성이 약간 높고, 분배적 공정성이 가장 낮으나 큰 차이를 보이고 있지는 않다. 최소값, 최대값, 1분위수, 3분위수 등의 분포에 있어서는 거의 차이를 보이고 있지 않다. 1분위수와 3분위수는 3점에서 4점 사이에 있으므로 분포상으로 볼 때 이 점수대에 많은 응답이 분포하고 있다는 것을 알 수 있다.

[그림 4-1] 공정성 하위 차원들의 box plot



3. 종속변수에 관한 빈도분석

본 연구의 종속변수인 협력업체 종사자들의 전반적 직무만족도에 관한 설문문항에 대한 빈도분석은 [표 4-5]에서 알 수 있다. 표에서와 같이 ‘그렇다’ 이상의 긍정적 답변이 절반 이상(55.9%)으로 나타났으며, 직무에 만족하지 않는다는 부정적 답변은 모든 설문문항에 있어서 10% 이하의 빈도를 보여 협력업체 종사자들은 전반적으로 자신의 직무에 대해서 만족하고 있는 것으로 나타났다.

[표 4-5] 전반적 직무만족도에 관한 빈도분석 (단위 : 명, %)

| 구 분 | 전혀 그렇지 않다 | 그렇지 않다 | 보통 이다 | 그렇다 | 매 우 그렇다 | 계 |
|---------------------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|----------------|
| 한 마디로 나는 내 직무에 만족한다. | 7 1.9 | 27 7.5 | 114 31.8 | 148 41.2 | 63 17.5 | 359 100.0 |
| 전반적으로 나는 내 직무를 좋아하지 않는다. | 61 17.0 | 125 34.8 | 140 39.0 | 29 8.1 | 4 1.1 | 359 100.0 |
| 전반적으로 나는 여기서 일하는 것을 좋아한다. | 3 0.8 | 26 7.2 | 125 34.8 | 139 38.7 | 66 18.4 | 359 100.0 |
| 소 계 | 14 1.3 | 82 7.6 | 379 35.2 | 412 38.3 | 190 17.6 | 1,077 100.0 |

제 2 절 신뢰도 분석

측정의 신뢰성(Reliability)은 한 대상을 유사한 측정도구로 반복해서 측정하거나 한 가지 측정도구로 반복 측정했을때 일관성 있는 결과를 산출하는 정도와 관련이 있는 것으로써 측정도구의 정확성, 정밀성을 의미하는 것이다. 즉, 일관성 있는 결과가 산출될수록 측정도구 및 그 측정치의 신뢰성은 높다고 할 수 있는 것이다. 신뢰성을 평가하는 방법으로서는 일반적으로 Cronbach's α 계수(Cronbach's coefficient alpha)가 많이 이용되고 있다.

Cronbach's α 계수는 0에서 1사이의 값을 가지며, 높을수록 바람직하나 반드시 몇 점 이상이어야 한다는 기준은 없다. 흔히 0.8~0.9 이상이면 바람직하고 0.6~0.7이면 수용할 만한 것으로 여겨진다. 그러나 0.6보다 작으면 내적일관성을 결여한 것으로 받아들여진다. 이 경우에는 Cronbach's α 계수의 크기를 저해하는 항목들을 제거함으로써 계수값을 크게 할 수 있다. 이러한 항목들은 그 항목과 전체 항목들간의 상관관계가 낮은 항목들이기 때문이다. 따라서, 본 연구에서도 Cronbach's α 의 값이 0.6 이상인 경우를 유의한 변수로 간주하고 분석하며, 0.6이 되지 않는 문항은 제외하기로 한다. 측정 문항의 신뢰성 분석결과는 아래 [표 4-6]과 같다.

[표 4-6] 측정 문항의 신뢰성

| 측정 요소 | Cronbach α 계수 값 | 문 항 | Cronbach α 계수 (항목삭제시) |
|------------|---------------------------|--|------------------------------------|
| 분배적 공정성 | .925 | 문1.1. 우리 회사의 업무를 고려할 때 한국공항 공사는 공정한 보상을 하고 있다. | .897 |
| | | 문1.2. 한국공항공사가 우리회사에 제공하는 복 리후생(휴양소지원, 어학교육, 작업장환경, 비품지원 등)수준은 공정한 편이다. | .916 |
| | | 문1.3. 한국공항공사가 실시하는 인센티브평가는 공정한 편이다. | .893 |
| | | 문1.4. 한국공항공사가 우리 회사에 부여한 업무 의 양은 공정하다. | .904 |

| 측정 요소 | Cronbach α 계수 값 | 문 항 | | Cronbach α 계수 (항목삭제시) |
|--------------|--------------------|-------|--|-----------------------------|
| 절차적 공정성 | .930 | 문2.1. | 한국공항공사는 정책결정시 우리 회사의 의견을 수렴하는 편이다. | .907 |
| | | 문2.2. | 우리 회사에 대한 한국공항공사의 의사결정은 일관성 있는 기준에 따라 이루어진다. | .910 |
| | | 문2.3. | 우리 회사에 대한 한국공항공사의 중대한 결정에 대하여 우리 회사는 이의를 제기할 수 있다. | .914 |
| | | 문2.4. | 한국공항공사의 의견수렴 및 전달절차 시스템은 체계적이다. | .903 |
| 상호작용 공정성 | .914 | 문3.1. | 한국공항공사 직원은 나를 인격적으로 대우해 준다. | .901 |
| | | 문3.2. | 한국공항공사 직원의 업무지시·감독은 계약에 부합하는 편이다. | .888 |
| | | 문3.3. | 한국공항공사 직원은 나에게 업무결정과 그 영향에 대하여 적절한 피드백을 제공하고 알려준다. | .884 |
| | | 문3.4. | 한국공항공사 직원은 업무처리내용과 과정에 대하여 나에게 설명하고 이해를 구하는 편이다. | .880 |
| 임금 수준 | .929 | 문4.1. | 나의 임금수준은 현재 수행하고 있는 업무를 고려할 때 적절하다. | |
| | | 문4.2. | 우리 회사가 임금을 결정하는 방법은 적절하다. | |
| 승진 | .923 | 문4.3. | 나는 우리 회사에서 승진의 기회가 충분하다고 생각한다. | |
| | | 문4.4. | 나는 우리 회사의 승진제도에 만족한다. | |
| 부서내 관계 | .387 | 문4.5. | 나의 상사는 나의 업무가 잘 될 수 있도록 많은 도움을 준다. | .899 |
| | | 문4.6. | 나는 동료와의 관계가 원만하다. | .142 |
| | | 문4.7. | 나는 동료와 업무협조가 잘 이루어지고 있다. | .226 |
| 업무의 양 | .921 | 문4.8. | 나의 하루 업무량은 적절하다. | |
| | | 문4.9. | 나는 다른 직원과 비교시 나의 업무량에 만족한다. | |
| 전반적 직무만족도 | .880 | 문5.1. | 한 마디로 나는 내 직무에 만족한다. | .788 |
| | | 문5.2. | 전반적으로 나는 내 직무를 좋아하지 않는다. | .890 |
| | | 문5.3. | 전반적으로 나는 여기서 일하는 것을 좋아한다. | .808 |

상기 표에서 알 수 있듯이 독립변수인 분배적 공정성과 절차적 공정성, 상호작용 공정성 및 종속변수인 전반적 직무만족도, 통제변수인 임금, 부서내 관계, 업무의 양 등은 전반적으로 Cronbach's α 계수값이 0.8 이상이어서 높은 수준의 신뢰성을 갖고 있는 것으로 나타났다.

부서내 관계에 관한 설문문항 4.5~4.7의 Cronbach's α 값은 .387로 신뢰도가 낮게 나오지만 문항 4.5를 제거시에는 아래 [표 4-7]과 같이 0.899로 신뢰도가 높아지므로 본 문항은 향후 진행될 연구에서는 제외하였다.

[표 4-7] 부서내 관계에 관한 신뢰성 분석(항목 삭제시)

| 설문 문항 | 설문 내용 | Cronbach α 계수 값 | Cronbach α 계수 (항목삭제시) |
|----------|--------------------------|---------------------------|---------------------------------|
| 문4.6. | 나는 동료와의 관계가 원만하다. | .899 | .a |
| 문4.7. | 나는 동료와 업무협조가 잘 이루어지고 있다. | | .a |

제 3 절 타당성 분석

측정 문항의 타당성은 측정도구(설문지)가 측정하고자 하는 개념을 얼마나 정확히 측정할 수 있는가를 말하는 것이다. 본 연구에서는 측정 문항의 타당성을 판단하기 위해 가장 널리 사용되고 있는 요인분석(Factor Analysis)을 실시하였다.

요인분석은 다수의 측정변수를 공통요인으로 묶어 이들 측정된 변수들이 동일한 구성개념을 측정하고 있는지를 파악하는 방법이다. 즉, 변수들 간의 관계(상관관계)를 분석하여 변수들의 바탕을 이루고 있는 공통차원

(Common underlying dimensions)을 통해 이 변수들을 설명하는 통계적 기법이라고 할 수 있다. 요인분석의 목적은 다수의 변수들을 정보손실을 최소화하면서 소수의 요인들로 축약하고, 모든 변수들간의 관계를 분석함으로써 변수들의 토대를 이루는 요인을 발견하는 것이다.

[표 4-8] KMO와 Bartlett의 검정결과

| | | |
|---------------------------------|---------|----------|
| 표준형성 적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin 측도 | | .958 |
| Bartlett의 구형성 검정 | 근사 카이제곱 | 8332.424 |
| | 자유도 | 253 |
| | 유의확률 | .000 |

상기 [표 4-8]에는 KMO와 Bartlett의 검정결과로 변수들 사이의 상관관계가 다른 변수에 의해 설명되는 정도를 나타내는 Kaiser-Meyer-Olkin(KMO) 측도와 요인분석 모형의 적합성 여부를 나타내는 Bartlett의 구형성 검정치가 제시되어 있다. Kaiser-Meyer-Olkin 측도 값은 0.958로 통상적 기준치인 0.7보다 높으므로 자료가 요인분석에 적합하다고 할 수 있으며, Bartlett의 구형성 검정의 유의확률은 5% 미만으로 나타나 전반적으로 변수들간의 상관관계가 통계적으로 유의적이라고 할 수 있다.

다음 [표 4-9]는 요인분석 결과이다. 일반적으로 요인적재값이 0.3이하인 경우에는 유의하지 않은 것으로 본다. 전반적으로 요인적재값이 0.5~0.9사이에 분포하며, 8개의 요인으로 뚜렷하게 구분됨을 알 수 있어 본 설문 문항의 타당성은 매우 높게 나타남을 확인할 수 있다.

[표 4-9] 회전된 요인행렬

| 구 분 | | 성 분 | | | | | | | |
|--------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 분배적 공정성 | 문1.1. | .757 | .219 | .216 | .234 | .139 | .163 | .288 | .131 |
| | 문1.2. | .582 | .315 | .269 | .284 | .194 | .275 | .165 | .183 |
| | 문1.3. | .730 | .335 | .198 | .199 | .125 | .201 | .251 | .146 |
| | 문1.4. | .685 | .309 | .302 | .229 | .080 | .161 | .160 | .242 |
| 절차적 공정성 | 문2.1. | .339 | .275 | .664 | .169 | .139 | .251 | .244 | .242 |
| | 문2.2. | .398 | .291 | .588 | .296 | .231 | .235 | .098 | .213 |
| | 문2.3. | .247 | .363 | .633 | .218 | .160 | .296 | .279 | .088 |
| | 문2.4. | .383 | .402 | .561 | .289 | .182 | .149 | .217 | .198 |
| 상호작용 공정성 | 문3.1. | .230 | .633 | .206 | .414 | .156 | .172 | .053 | .230 |
| | 문3.2. | .253 | .710 | .265 | .207 | .185 | .172 | .150 | .199 |
| | 문3.3. | .367 | .654 | .202 | .160 | .175 | .284 | .197 | .202 |
| | 문3.4. | .285 | .739 | .236 | .201 | .181 | .184 | .215 | .125 |
| 임금수준 | 문4.1. | .336 | .182 | .184 | .198 | .119 | .254 | .766 | .204 |
| | 문4.2. | .262 | .206 | .242 | .192 | .159 | .300 | .736 | .214 |
| 승진 | 문4.3. | .256 | .216 | .206 | .156 | .122 | .793 | .247 | .215 |
| | 문4.4. | .199 | .273 | .237 | .181 | .136 | .781 | .247 | .173 |
| 부서내 관계 | 문4.6. | .118 | .138 | .128 | .120 | .897 | .103 | .138 | .136 |
| | 문4.7. | .115 | .185 | .111 | .174 | .876 | .092 | .061 | .184 |
| 임금의양 | 문4.8. | .196 | .294 | .152 | .211 | .281 | .215 | .192 | .754 |
| | 문4.9. | .259 | .207 | .226 | .210 | .240 | .220 | .244 | .746 |
| 전반적 직무만족도 | 문5.1. | .309 | .242 | .211 | .606 | .225 | .168 | .348 | .304 |
| | 문5.2. | .270 | .374 | .167 | .688 | .187 | .157 | .054 | .134 |
| | 문5.3. | .267 | .208 | .253 | .680 | .191 | .171 | .315 | .173 |

제 4 절 변수간 상관관계 분석

변수들의 상관관계를 측정하는 방법은 가장 빈번하게 사용되는 피어슨의 상관계수(Pearson product moment correlation coefficient)를 사용하였다.

상기 신뢰도 및 타당도 분석에서 제외된 문항 4.5를 제외한 상관관계 분석 결과는 아래의 [표 4-10]과 같다.

[표 4-10] Pearson 상관계수 행렬

| 구 분 | | Q1 | Q2 | Q3 | Q4-1 | Q4-2 | Q4-3 | Q4-4 | Q5 |
|------|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Q1 | Pearson 상관계수 | 1.000 | 0.836 | 0.794 | 0.727 | 0.670 | 0.442 | 0.671 | 0.774 |
| | 유의 확률 (양쪽) | | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| | N | 359 | 359 | 359 | 359 | 359 | 359 | 359 | 359 |
| Q2 | Pearson 상관계수 | 0.836 | 1.000 | 0.823 | 0.717 | 0.718 | 0.499 | 0.696 | 0.781 |
| | 유의 확률 (양쪽) | 0.000 | | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| | N | 359 | 359 | 359 | 359 | 359 | 359 | 359 | 359 |
| Q3 | Pearson 상관계수 | 0.794 | 0.823 | 1.000 | 0.635 | 0.675 | 0.502 | 0.688 | 0.773 |
| | 유의 확률 (양쪽) | 0.000 | 0.000 | | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| | N | 359 | 359 | 359 | 359 | 359 | 359 | 359 | 359 |
| Q4-1 | Pearson 상관계수 | 0.727 | 0.717 | 0.635 | 1.000 | 0.703 | 0.411 | 0.656 | 0.690 |
| | 유의 확률 (양쪽) | 0.000 | 0.000 | 0.000 | | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| | N | 359 | 359 | 359 | 359 | 359 | 359 | 359 | 359 |
| Q4-2 | Pearson 상관계수 | 0.670 | 0.718 | 0.675 | 0.703 | 1.000 | 0.398 | 0.638 | 0.628 |
| | 유의 확률 (양쪽) | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| | N | 359 | 359 | 359 | 359 | 359 | 359 | 359 | 359 |
| Q4-3 | Pearson 상관계수 | 0.442 | 0.499 | 0.502 | 0.411 | 0.398 | 1.000 | 0.559 | 0.525 |
| | 유의 확률 (양쪽) | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | | 0.000 | 0.000 |
| | N | 359 | 359 | 359 | 359 | 359 | 359 | 359 | 359 |
| Q4-4 | Pearson 상관계수 | 0.671 | 0.696 | 0.688 | 0.656 | 0.638 | 0.559 | 1.000 | 0.702 |
| | 유의 확률 (양쪽) | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | | 0.000 |
| | N | 359 | 359 | 359 | 359 | 359 | 359 | 359 | 359 |
| Q5 | Pearson 상관계수 | 0.774 | 0.781 | 0.773 | 0.690 | 0.628 | 0.525 | 0.702 | 1.000 |
| | 유의 확률 (양쪽) | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | |
| | N | 359 | 359 | 359 | 359 | 359 | 359 | 359 | 359 |

*** 는 0.01수준에서 유의(양쪽)

변수간의 상관관계에 관한 [표 4-10]에서 Q1~Q5는 다음을 의미한다.

- Q1 : 분배적 공정성에 관한 인지
- Q2 : 절차적 공정성에 관한 인지
- Q3 : 상호작용 공정성에 관한 인지
- Q4-1 : 소속 조직의 임금 수준에 관한 인지
- Q4-2 : 소속 조직 내에서 승진에 관한 인지
- Q4-3 : 소속 조직내 대인관계에 관한 인지
- Q4-4 : 업무량에 관한 인지
- Q5 : 전반적 직무만족도에 관한 인지

한편, 상관관계는 일반적으로,

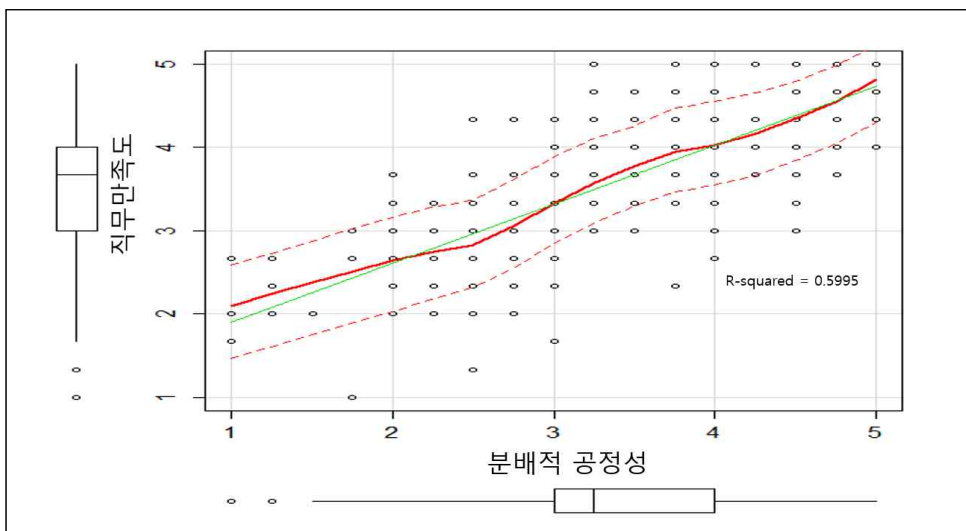
- 상관관계(r)이 -1.0과 -0.7 사이라면 강한 음의 선형관계,
- 상관관계(r)이 -0.7과 -0.3 사이라면 뚜렷한 음의 선형관계,
- 상관관계(r)이 -0.3과 -0.1 사이라면 약한 음의 선형관계,
- 상관관계(r)이 -0.1과 +0.1 사이라면 거의 무시될 수 있는 선형관계,
- 상관관계(r)이 +0.1과 +0.3 사이라면 약한 양적 선형관계,
- 상관관계(r)이 +0.3과 +0.7 사이라면 뚜렷한 양적 선형관계로 해석한다.

[표 4-10]에서 나타나듯, 변수들의 상관관계는 모든 경우에 있어서 유의 확률이 1%미만으로 유의하다고 판단된다. 독립변수 중에서 종속변수인 직무만족도(Q5)와의 상관관계는 절차적 공정성(Q2)이 상관계수 값 0.781로 가장 높게 나타났으며 전반적으로 0.6 ~ 0.7이상으로 매우 강한 양의 선형관계를 갖는 것으로 나타났다. 통제변수중에서는 임금(Q4-1)과 업무량(Q4-4)이 종속변수와 비교적 강한 선형관계를 갖는 것으로 나타났으

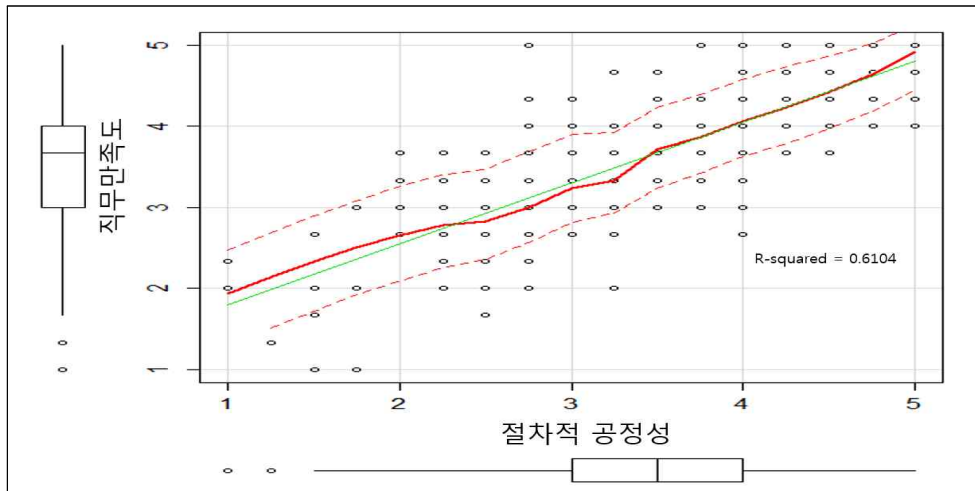
며, 부서내 관계(Q4-3)는 0.5 수준으로 가장 낮으나 전반적으로는 뚜렷한 양의 선형관계가 있음으로 나타났다.

독립변수인 분배적 공정성, 절차적 공정성, 상호작용 공정성과 종속변수인 직무만족도의 관계에 대해서 산점도를 도출한 결과는 각각 다음 [그림 4-2], [그림 4-3] 그리고 [그림 4-4]와 같다. 본 연구에서 두 변수들 간의 선형적 관계를 알아보기 위해 산점도에는 최소-제곱(least square line)선과 평활선(smooth line)을 표시하였고 최소-제곱 회귀선에 대한 R제곱 값을 도출하였다. 산점도를 살펴본 결과, 분배적 공정성, 절차적 공정성, 상호작용 공정성 모두 직무만족도와 선형적인 관계가 있는 것을 확인할 수 있으며, 직무만족도와 분배적 공정성, 절차적 공정성, 상호작용 공정성의 산점도에서 최소-제곱 선형회귀선의 R제곱 값은 각각 0.5995, 0.6104, 0.5979 이므로 선형적 관계가 형성되는 것을 수치상으로도 확인할 수 있다.

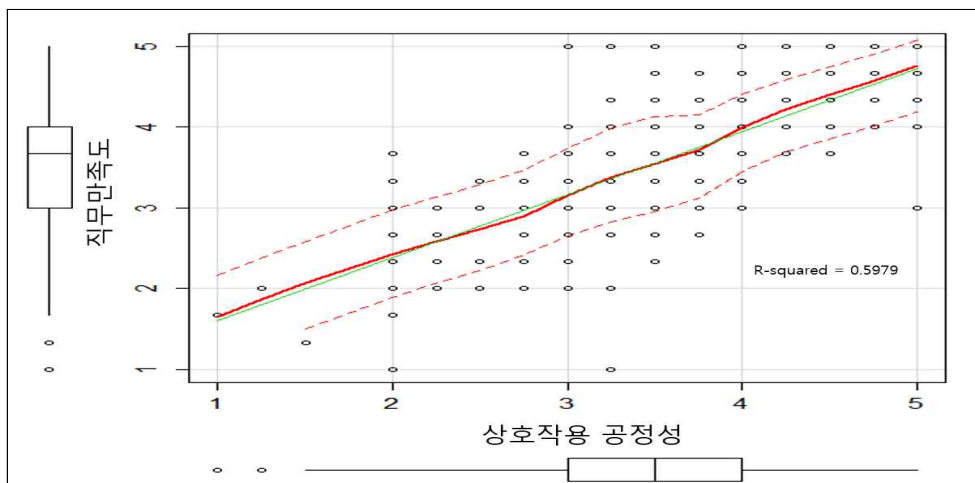
[그림 4-2] 분배적 공정성과 직무만족도의 산점도



[그림 4-3] 절차적 공정성과 직무만족도의 산점도



[그림 4-4] 상호작용공정성과 직무만족도의 산점도



한편, 독립변수들간의 상관관계 또한 0.7~0.8로 유의한 양의 상관관계가 비교적 높게 나타났는데, 이후 추가적으로 진행될 회귀분석에서 통제변수의 설정과 공선성 진단을 통해 적절히 문제를 해결하고자 한다.

제 5 절 다중회귀분석

1. 기초 통계량

변수들의 기초통계량은 아래 [표 4-11]과 같다. 공항공사관계요인인 공정성변수의 경우 공항공사직원의 태도, 감독 등과 관련된 상호작용공정성이 평균 3.600으로 가장 높았으며 용역에 대한 공항공사의 보상관점의 공정성을 의미하는 분배적 공정성이 3.439로 가장 낮은 것으로 나타났다. 공항협력업체 종사자들이 소속된 조직 내부의 만족도 영향요인인 통제변수의 경우 동료관계 등 부서내 관계의 평균이 3.964로 가장 높았다. 승진의 경우 2.914로 가장 낮은 수준을 보였는데 이는 협력업체들의 영세적 규모와 높은 이직률, 다수의 관리자를 필요로 하지 않는 사업구조 등으로 인해 제한적인 승진기회를 갖는 것에 기인한 것으로 판단된다. 또한 전반적으로 독립변수인 공항공사관계요인의 평균점수보다 통제변수인 협력업체 내부관계요인의 만족도 요인이 더 낮게 나타났다. 종속변수인 직무만족도의 경우 평균 3.633을 보여 통제변수 중 부서내 관계를 제외하고는 가장 높은 수치를 보였다.

[표 4-11] 기초통계량

| 구 분 | | 평균 | 표준 오차 | 중앙값 | 최빈값 | 표준 편차 | 분산 | 변동 계수 |
|------|---------|-------|----------|-------|-------|----------|-------|----------|
| 독립변수 | 분배적 공정성 | 3.439 | 0.047 | 3.250 | 3.000 | 0.887 | 0.786 | 0.258 |
| | 절차적 공정성 | 3.444 | 0.044 | 3.500 | 3.000 | 0.841 | 0.708 | 0.244 |
| | 상호작용공정성 | 3.600 | 0.042 | 3.500 | 4.000 | 0.804 | 0.646 | 0.223 |
| 통제변수 | 임금 | 3.213 | 0.053 | 3.000 | 4.000 | 1.012 | 1.025 | 0.315 |
| | 승진 | 2.914 | 0.055 | 3.000 | 3.000 | 1.046 | 1.094 | 0.359 |
| | 부서내관계 | 3.964 | 0.040 | 4.000 | 4.000 | 0.763 | 0.582 | 0.193 |
| | 업무의 양 | 3.532 | 0.046 | 3.500 | 4.000 | 0.867 | 0.752 | 0.246 |
| 종속변수 | 직무만족도 | 3.633 | 0.043 | 3.667 | 4.000 | 0.812 | 0.659 | 0.223 |

표준편차를 평균으로 나눈 값으로 서로 다른 집단간 편차정도의 비교시 사용하는 변동계수(Coefficient of Variation)의 경우 부서내 관계가 응답자간의 편차가 가장 낮은 것으로 나타났으며, 승진의 경우 가장 낮은 평균값과 더불어 변동계수 또한 0.359로 높아 응답자간 편차가 가장 높은 것으로 나타났다.

2. 회귀분석을 통한 가설 검정

회귀분석은 독립변수를 공항공사관계요인인 분배적 공정성, 절차적 공정성, 상호작용 공정성으로 하고 종속변수는 전반적 직무만족도로 하였다. 통제변수로는 응답자의 업무분야(운영·시설·기술·보안), 소속근무처(김포공항·지방공항), 연령, 근속년수, 성별 및 협력업체 종사자 조직내부요인인 임금, 승진, 부서내관계, 업무의 양으로 모형을 설정하였다. 통제변수 중에서 업무분야는 운영분야를 기준으로 하여 더미변수화 하였으며, 소속근무처는 지방공항을 기준으로 하여, 성별의 경우 여성을 기준으로 하여 더미변수화하여 다중회귀분석(Multiple regression)을 시행하였다.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \gamma_1 Z_1 + \gamma_2 Z_2 + \gamma_3 Z_3 + \gamma_4 Z_4 + \gamma_5 Z_5 + \gamma_6 Z_6 + \gamma_7 Z_7 + \gamma_8 Z_8 + \gamma_9 Z_9 + \epsilon$$

α : 상수항

X_2 : 공사관계요인(절차적 공정성)

Z_1 : 업무분야 더미

Z_3 : 연령

Z_5 : 성별 더미

Z_7 : 조직내부요인(승진)

Z_9 : 조직내부요인(업무의 양)

X_1 : 공사관계요인(분배적 공정성)

X_3 : 공사관계요인(상호작용 공정성)

Z_2 : 소속 근무처 더미

Z_4 : 근속년수

Z_6 : 조직내부요인(임금)

Z_8 : 조직내부요인(부서내 관계)

Y : 전반적 직무 만족도

[표 4-12]와 같이 독립변수인 공항공사관계요인이 종속변수인 협력업체 종사자의 직무만족도를 설명하는 정도인 R^2 값은 0.73으로 높은 수준으로 나타났으며, 자유도를 반영한 수정된 R^2 또한 0.719로 나타났다. 이는 상기 설정된 모형을 통해 종속변수를 약 72%정도 설명할 수 있음을 나타내는 것이다.

[표 4-12] 모형 요약

| R | R 제곱 | 수정된 R 제곱 | 추정값의 표준오차 |
|------|------|----------|-----------|
| .854 | .730 | .719 | .43018 |

[표 4-13]은 회귀모형에 대한 분산분석(ANOVA) 결과이다. F검정통계량 값이 66.453이며 유의확률이 0.000으로 1%수준에서 유의한 것으로 나타났다. 이는 회귀모형에서의 계수값이 모두 0이라는 귀무가설을 기각하게 되는 결과이므로 전반적인 모형의 적합도는 적절한 것으로 해석될 수 있다.

[표 4-13] 모형요약 분산분석 결과

| 구 분 | 제곱합 | 자유도 | 평균 제곱 | F | 유의확률 |
|-------|---------|-----|--------|--------|------|
| 회귀 모형 | 172.163 | 14 | 12.297 | 66.453 | .000 |
| 잔차 | 63.658 | 344 | .185 | | |
| 합계 | 235.821 | 358 | | | |

[표 4-14]는 가설검정을 위하여 독립변수 및 통제변수와 종속변수간의 다중회귀분석을 시행한 결과를 나타낸 표이다.

[표 4-14] 회귀분석 결과 계수값

| 구 분 | | 비표준화 계수 | | 표준화 계수 | t | Sig. | 공선성 통계량 | |
|-------|---------|---------|------|--------|--------|------|---------|-------|
| | | B | S.E | 베타 | | | 공차 | VIF |
| (상수) | | .370 | .196 | | 1.889 | .060 | | |
| 독립 변수 | 분배적공정성 | .191 | .053 | .208 | 3.576 | .000 | .232 | 4.315 |
| | 절차적공정성 | .170 | .060 | .176 | 2.820 | .005 | .201 | 4.985 |
| | 상호작용공정성 | .250 | .056 | .247 | 4.456 | .000 | .255 | 3.921 |
| 통제 변수 | 시설직더미 | .031 | .087 | .016 | .362 | .717 | .421 | 2.377 |
| | 기술직더미 | -.028 | .097 | -.013 | -.292 | .770 | .386 | 2.594 |
| | 보안직더미 | -.090 | .085 | -.054 | -1.056 | .292 | .299 | 3.344 |
| | 김포더미 | -.015 | .048 | -.010 | -.320 | .749 | .881 | 1.135 |
| | 연령 | .047 | .028 | .071 | 1.692 | .092 | .441 | 2.266 |
| | 재직연수 | -.004 | .010 | -.013 | -.354 | .724 | .555 | 1.802 |
| | 남자더미 | .037 | .066 | .021 | .564 | .573 | .549 | 1.822 |
| | 임금 | .099 | .042 | .124 | 2.364 | .019 | .287 | 3.484 |
| | 승진 | -.018 | .036 | -.023 | -.495 | .621 | .365 | 2.740 |
| | 부서내 관계 | .097 | .037 | .091 | 2.589 | .010 | .634 | 1.577 |
| | 업무의 양 | .097 | .045 | .104 | 2.149 | .032 | .335 | 2.983 |

이상의 분석결과에 따른 가설 검정결과는 다음과 같다.

가설 1. 공항협력업체 종사자가 인식하는 분배적 공정성은 직무만족에 正의 영향을 미칠 것이다.

[표 4-14]에서 분배적 공정성은 0.191의 계수값을 가지며 t통계량은 3.576으로 1% 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 따라서 공항협력업체 종사자가 인식하는 분배적 공정성은 직무만족에 유의한 正(正)의 상관관계가 있는 것으로 나타나 가설 1이 채택되었다. 이는 협력업체 종사자들

이 소속 조직의 업무를 고려할 때 공항공사의 보상·복리후생(휴양소지원, 어학교육, 작업환경 및 비품 등)·인센티브(공사가 협력업체에 지급하는 성과 인센티브)·용역계약상의 과업 양에 대한 공정성이 높을수록 협력업체 직원들의 직무만족도가 높아진다는 것을 의미한다.

가설 2. 공항협력업체 종사자가 인식하는 절차적 공정성은 직무만족에 正의 영향을 미칠 것이다.

절차적 공정성은 0.170의 계수값을 가지며 t통계량은 2.820으로 역시 1% 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 따라서 공항협력업체 종사자가 인식하는 절차적 공정성은 직무만족에 유의한 正(正)의 상관관계가 있는 것으로 나타나 가설 2 또한 채택되었다. 이는 협력업체와 관련된 정책결정시 공항공사가 의견수렴을 하는 정도, 협력업체와 관련된 공사의 의사결정 일관성 등 절차적 공정성이 높다고 협력업체 종사자들이 인지할수록 이들의 직무만족도가 높아진다는 것을 의미한다.

가설 3. 공항협력업체 종사자가 인식하는 상호작용공정성은 직무만족에 正의 영향을 미칠 것이다.

상호작용 공정성은 0.250의 계수값을 가지며 t통계량은 4.456으로 1% 수준에서 유의한 것으로 나타나 공항협력업체 종사자가 인식하는 상호작용 공정성은 직무만족에 유의한 正(正)의 상관관계가 있다는 가설 3 또한 채택되었다. 이는 협력업체 종사자들과 공항공사 업무관계자의 대면적 관계에서 발생하는 인격적 대우, 업무지시 등 상호 관계가 공정하다고 인지할수록 협력업체 종사자들의 직무 만족도가 높아진다는 것을 의미한다.

가설 4. 공항협력업체 종사자의 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 것은
분배적 공정성일 것이다.

독립변수인 분배적 공정성과 절차적 공정성, 상호작용 공정성 중에서 어느 변수요인이 종속변수인 직무만족도에 대한 상대적 영향력이 큰지를 알아보기 위해서는 평균이 0, 표준편차는 1로 표준화한 회귀계수(Standardized beta coefficient)를 비교해야 한다. [표 4-14]에서 표준화된 회귀계수는 상호작용 공정성이 0.247로 가장 크며, 그 다음으로는 분배적 공정성이 0.208, 절차적 공정성은 0.176이 가장 낮은 것으로 나타나 분배적 공정성이 직무만족 영향에 미치는 가장 큰 영향요인일 것이라는 가설 4는 기각되었다. 이 결과는 협력업체 종사자들의 직무 만족에 영향을 주는 공항 공사관계요인중에서 대면적 상호작용 속에서 발생하는 공정성 요인이 자신의 업무를 고려한 공항공사의 보상·복리후생 등 분배적 공정성보다 영향력이 크다는 것을 의미하는데, 일반적으로 협력업체 종사자들이 갖는 가장 큰 직무 불만족 요인이 불합리한 보상에 있다는 점을 고려할 때 의외의 결과라 할 수 있다.

[표 4-14]에서 조직내부요인에 관한 통제변수 중 임금은 t통계량 2.364로 직무만족과 5% 유의수준에서 유의한 정(正)의 상관관계를 갖는 것으로 나타났으며, 부서내 관계요인은 t통계량 2.589로 1% 유의수준에서 유의한 정(正)의 상관관계를 갖는 것으로 나타났다. 또한 업무의 양은 t통계량 2.149로 5% 유의수준에서 유의한 정(正)의 상관관계를 갖는 것으로 나타났으며, 승진은 유의한 관계를 나타내지 않았다. 승진이 직무만족에 유의한 상관관계를 나타내지 못한 것은 협력업체 종사자들의 업무 특성상 관리직이 차지하는 비율이 극히 낮으며, 승진기회가 매우 제

한적이라는 것에 기인한다고 판단된다. 표준화된 회귀계수를 보면 유의성이 있는 변수요인 중에서 임금이 0.124로 가장 크며, 업무의 양이 그 다음으로 크며, 부서내 관계요인이 0.091로 가장 낮은 것으로 나타났는데, 이는 협력업체의 업무적 특성상 대부분이 교대근무체제로 구성되어 있어 직장 동료들과의 상호작용관계가 낮을 수 밖에 없다는 것에서 이유를 찾을 수 있다.

통제변수요인 중 임금요인이 직무만족과 유의한 정(正)의 상관관계가 있으며, 상대적 영향력이 가장 크다는 결과에서 앞서 가설 4가 기각된 원인을 찾아 볼 수 있을 것이다. 분배적 공정성 요인이 협력업체 종사자들의 직무만족요인 중 큰 영향을 미치는 변수요인은 맞으나, 보상적인 요인은 어디까지나 그들 조직 내부에서의 문제로 우선시 받아들여질 수 있다. 즉, 공항공사와의 관계속에서 인지하는 분배적 공정성이 낮을 경우, 협력업체 직원들은 이를 조직내부요인 중 임금요인에서의 불만족으로 판단할 수 있다는 것이다. 따라서 공항공사관계요인 중에서는 분배적 공정성보다는 공항공사 직원들과의 상호관계에서 발생하는 공정성의 문제를 더 큰 영향요인으로 인지할 수 있다.

앞서 상관관계분석에서 언급하였듯 독립변수간 상관관계가 0.7~0.8로 높게 나타나 다중공선성(Multi Collinearity)이 발생할 소지가 높았다. 따라서 공선성 진단을 위해 공차한계(Tolerance)와 분산팽창요인(Variance inflation factor : VIF)을 점검해 보았다. 공차한계는 공선성 점검을 위해 가장 빈번하게 사용되는 지표로 한 독립변수가 다른 독립변수들에 의하여 설명되지 않는 정도를 의미한다. 따라서 공차한계값이 작을수록 공선성이 높다고 할 수 있는데, 일반적으로 0.1 이하인 경우 공선성이 높다고 판단한다. 분산팽창요인의 경우 공차한계의 역수로 표시되며, 그 값이 클

수록 공선성의 정도가 높음을 의미하는데 일반적으로 10이상인 경우 공선성이 높다고 판단한다. [표 4-14]에서 나타나듯 독립변수들의 공차한계는 0.2~0.255로 모두 0.1이상이며 VIF 값 또한 3.9~4.98 수준으로 10 이하로 공선성의 문제는 없는 것으로 판단된다.

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과 요약

본 연구는 공항 협력업체 종사자들이 발주처인 공항공사에 대해 느끼고 있는 공정성 인식의 수준과 그것이 협력업체 종사자들의 직무만족에 미치는 영향을 파악하여, 공항 운영의 한 축을 담당하고 있는 협력업체 직원과의 상생공존을 도모하고 나아가 효율적 공항운영을 위한 시사점을 도출해 내기 위해 시도되었다.

이를 위해, 주로 소속 조직 내부의 인적·업무적 차원에서 논의되었던 기존 공정성 개념을 발주처인 공항공사에 대한 공정성으로 확장하여 협력업체 종사자의 직무만족에 미치는 영향을 분석하였다. 독립변수는 기존의 이론과 선행연구를 반영하여 분배적 공정성, 절차적 공정성, 상호작용공정성을 설정하였고, 종속변수로는 협력업체 직원의 직무만족도를 설정하였다. 발주처 공정성에 대한 인지가 직무만족에 미치는 영향을 정확하게 파악하기 위하여, 기존 연구를 참고하여 조직내부요인에서 기인할 수 있는 직무만족요인을 통제하였고, 아울러 공항 업무의 특성상 업무분야에서 비롯되는 직무만족 차이발생과 성별, 근속년수, 근무처 등 직무만족에 영향을 미칠수 있는 개연성이 큰 기타 요소들을 고려하여 이들을 통제변수로 설정, 그 영향을 배제하였다.

국내외의 선행연구를 참고하여 설문지를 설계하여 설문문항의 신뢰성과 타당성을 제고하였으며, 설문대상자들은 근무처에 따라 본사와 지사, 업무분야에 따라 운영, 시설, 기술, 보안경비 등으로 구분하여 모집단에 부합하도록 샘플을 분류하고 다양화하였으며, 표본의 수도 가능한 최대한으로 수집하였다.

설문자료를 통해 빈도분석, 신뢰도 분석, 타당성 분석, 상관관계분석 및 다중 회귀분석을 실시하였으며 이로써 규명된 가설에 대한 검정결과는 다음과 같다.

공항협력업체 종사자들은 발주처인 공항공사의 분배적 공정성, 절차적 공정성, 상호작용공정성 등 3개 공정성 하부영역에서 모두 그들의 회사와 자신에 대하여 비교적 공정하다고 느끼고 있었으며 공정성에 대한 인식이 높아질수록 협력업체 종사자들의 직무만족 역시 향상하는 것으로 나타났다. 즉, 공항공사의 공정한 업무처리가 협력업체 직원들의 직무만족에 유의한 영향을 미치고 있음이 밝혀졌다.

한편, 표준화한 회귀계수(Standardized beta coefficient)에 대한 비교결과, 급여 등 보상과 밀접한 관련을 가지고 있고 종사자의 생계유지와 직결되어 일반적으로 직무만족에 가장 큰 영향을 줄 것으로 예측되는 분배적 공정성보다 상호작용공정성이 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이는 협력업체 종사자들에게 분배적 공정성이 암시하는 보상적인 요소는 공항공사와의 관계에서보다 오히려 협력업체 종사자가 속한 조직 내부의 문제로 인식되어질 가능성이 많으며 이에 따라 공항공사에서 기인하는 분배적 불공정성보다 조직내부요인 중 임금요인에서의 불만족으로 먼저 판단되어질 수 있는 이유때문인 것으로 해석된다. 이로 인해 협력업체 종사자들은 공항공사와의 관계에서 인식하는 분배적 공정성보다 오히려 공항공사 직원들과의 상호관계에서 발생하는 공정성의 문제를 직무만족에 더 큰 영향요인으로 인지하는 것이다.

제 2 절 연구의 의의 및 시사점

1. 연구의 의의

본 연구는 우리 사회 전반에 내재적 갈등요인으로 잠복하고 있는 소위

갑을문제를 공항운영, 관리의 큰 축을 담당하고 있는 협력업체 종사자의 관점에서 분석하였으며, 이를 위한 방법으로 협력업체 직원들의 직무만족을 계약상 우월적 지위, 즉 갑의 위치에 있는 공항공사의 공정성과 연계하여 파악하였다. 공정성의 개념을 업무과정에 있어서의 공항공사의 행태, 제도 및 시스템과 관련하여 분석한 바, 본 연구는 기존 연구와 비교시 아래의 점에서 연구 의의와 그 차별성이 있다고 볼 수 있다.

첫째, 본 연구는 공항공사 협력업체 종사자들을 대상으로 발주처의 공정성과 직무만족과의 관계를 규명한 최초의 연구사례라는 점이다.

둘째, 기존 연구가 소속직원의 조직내부에 대한 공정성인식과 직무만족과의 관계에 집중된 것이라면 본 연구는 외부조직이지만 직접적이고도 현실적으로 강력한 영향을 끼치고 있는 공항공사와의 관계를 공정성과 직무만족의 차원에서 연구하였다는 점이다.

셋째, 직무만족에 대한 발주처 공정성의 영향과 관련하여서는 조직내부의 직무만족요인 및 다양한 형태의 변수를 추가 발굴하고 통제하여 직무만족에 대한 발주처 공정성의 순수한 영향력 규명을 제고하였다는 점이다.

넷째, 갑을관계에 대한 문제점이 기존 민간기업에서 주로 부각된 점에서 공공기관과 협력사차원으로 그 외연을 확장시켰다는 점이다. 소위 갑을관계는 특성상 규정과 원칙에 엄격하게 천착하고 있는 공공기관에 있어 오히려 그 문제점이 노정될 수도 있다는 점을 고려한다면 본 연구의 특별한 의의가 인정될 수 있다.

다섯째, 공항공사의 공정성이 협력업체 직원의 직무만족에 미치는 영향력을 분배적 공정성, 절차적 공정성, 상호작용 공정성 각 변수별로 파악하고 각각의 영향도를 규명, 강점과 약점을 파악하여 실제 협력업체 종사자들의 업무와 직무만족 관리를 위한 중요한 자료를 확보하였다는 점이다.

2. 연구의 시사점

공항공사의 공정성 여부가 협력업체 직원의 직무만족에 미치는 영향을 분석한 결과는 상술한 바와 같으며, 본 연구에서 얻을 수 있는 시사점을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 본 연구의 결과, 협력업체 종사자에 대해 발주처인 공항공사의 공정한 보상, 합리적 프로세스 및 인간적 대면관계 형성이 협력업체 직원들의 직무만족에 영향을 주고 있었다. 따라서, 계약상 소위 갑을관계에 의해 을이 가지는 불만의 상당부분은 보상, 업무절차의 공정성 및 인간적 처우 등에 대한 갑의 노력으로 개선될 수 있을 것이며, 갑을문제 해결을 위한 대책으로 이들 요소들이 고려되어야 할 것이다.

둘째, 공항 협력업체 종사자들은 발주처에 대해 비교적 높은 수준의 공정성인식을 갖고 있었다. 따라서, 발주처로써 공항공사 차원에서는 협력업체 종사자의 직무만족이 근로의욕 고취와 노동력 향상에 직접적인 영향이 있음을 인식하고 공정성의 수준을 보다 높이고, 불공정한 관행의 철폐 등 관련 노력을 한층 경주하여야 한다.

셋째, 공항 협력업체 종사자들의 직무만족에 상호작용공정성이 가장 큰 유의성을 갖고 있는 바, 이는 공항공사 직원들의 인간적인 배려가 영향을 주고 있음을 나타내는 것이다. 따라서, 협력업체 종사자와의 대면관계에 있어서의 언행, 행동, 고압적 태도 등 감성적 영향을 줄 수 있는 영역에서는 보다 더 경계심을 가져야 할 필요가 있다.

넷째, 갑을문제 해소를 구호로만 외칠 것이 아니라 공정한 업무수행을 통한 협력업체 종사자의 직무만족 관리를 위해 발주처는 다양한 제도적, 시스템적 조치를 적극적으로 취하여야 한다.

갑을문제의 근본적 해소를 위해서는 어느 일방의 노력이 아니라 공동의 노력이 절실히 필요하다. 따라서, 공항공사로 대변될 수 있는 발주처와 협력업체 종사자들이 갑을문제를 해소하고 유기적이고 협력적인 공항운영, 더 나아가 서로가 상생공존할 수 있도록 갑을관계의 개선 방안에 대하여 각 주체별, 정부 정책적, 법적·제도적 관점 등에서 제안한다면 다음과 같다.

1) 발주처 관점

갑을문제는 그 특성상 우월한 위치에 있는 발주처의 노력과 양보로 근본적으로 개선되어질 가능성이 많으며, 발주처는 아래와 같은 다양한 제도적, 시스템적 조치를 강구할 수 있을 것이다.

첫째, 협력업체와의 소통강화를 위하여 다양한 소통채널과 프로그램을 운영해야 할 필요가 있다. 폐쇄형 SNS¹⁰⁾ 운영, 인터넷 홈페이지 등을 통하여 발주처의 정보를 투명하게 공개하고, 이를 활용하여 협력업체는 제도개선 요구, 불합리한 부분에 대한 시정 요구 등을 자유롭게 할 수 있어야 한다. 또한 협력업체에 대한 계층별 간담회 등 오프라인에서의 소통기회도 확대하고 발주처 직원이 참여토록 하여 업무 관리상황 등을 상세하게 설명하고 이를 협력업체의 아이디어로 보완·발전할 수 있는 시스템 구축이 필요하다. 이로써 협력업체 종사자들은 발주처와 동등한 사업파트너라는 인식을 갖게 될 것이며 또한 발주처에 대한 공정성인식도 제고될 수 있다.

둘째, 협력업체의 경쟁력 강화를 지원하여야 한다. 협력업체의 기술 및 인적 역량 강화를 위한 다양한 물적·제도적 지원을 하여 협력업체가 성

10) 협력업체의 현장대리인 및 종사자들만이 가입할 수 있으며 발주처를 상대로 발주처 업무 등에 대하여 다양한 의견을 개진할 수 있다.

장하고 보다 많은 사업기회를 가질수 있도록 지원한다면 협력업체 종사자들도 더 이상 발주처를 불공정한 갑으로만 인식하지는 않을 것이다. 협력업체의 서비스품질이 곧 발주처의 품질수준과 직결되고 있는 현실에서 협력업체에 대한 경쟁력지원은 서로가 win-win 할 수 있는 방안이 될 수 있다.

셋째, 갑을문제 해결을 위한 문제의식 확산과 공정한 업무체계 확립을 위한 유인체계강화도 필요하다. 협력업체 관련 전 부서에 대하여 내부경영평가를 확대하고, 성과를 관리하여 개선사항을 도출하고 피드백하는 등 제도를 보완하여야 한다. 아울러, 주기적인 기술공모 및 BP 사례 수집과 보상시행 등 협력업체 참여유도를 위한 노력도 필요하며, 체계적인 협력업체 관리를 위하여 전담부서의 신설 및 확충 등 조직강화도 요구된다.

넷째, 갑을문제 해결을 위한 발주처 내 동반성장 문화조성도 필요하다. 작업장 환경 개선, 협력업체 종사자들에 대한 휴양소 운영, 협력업체 종사자 경조화환 지급, 어학지원 및 기술자격 취득 활성화를 위한 인센티브 제공 등은 보상측면에서 협력업체 종사자들의 동질성 강화에 크게 기여할 수 있다.

다섯째, 조근영(2002)의 연구에서와 같이 갑을문제 특히 공기업의 불공정거래행위는 공정거래에 대한 인식부족에서 비롯된 바가 크다. 관행적으로 과거부터 행해져왔다는 이유만으로 부당하게 거래상 지위를 남용해 온 것이 갑을문제를 상시화·고착화시키고 있는 것이다. 따라서, 갑을문제의 해소를 위해서는 발주처의 근본적인 인식전환이 필수적이다. 발주처는 협력업체를 상하, 주종이 있는 갑을관계가 아닌 평등, 동등한 협력관계인 사업파트너로 인정하여야 한다. 지시를 받고 단순 업무를 수행하는 예속된 대상으로써 협력업체를 볼 것이 아니라 발주처와 대등한 진정한 사업파트너로서 인정하고 공정하게 대우하는 것이야 말로 곧 발주처

의 성공과 발전을 보증하는 것임을 인식하여야 하는 것이다.

2) 협력업체 종사자 관점

협력업체 종사자들도 갑을관계에서 피해자라는 생각에서 탈피, 갑을문제 해소를 위해 적극적으로 나서야 한다. 이들이 행사할 수 있는 방안이 제한적이라는 것은 한계가 될 수 있으나, 협력업체 종사자들도 아래와 같은 적극적인 의견 표명과 업무수행으로 갑을문제 해소에 동참할 수 있다.

첫째, 발주처에서 구축한 갑을문제 해결 시스템에 능동적으로 참여하고 소통하여야 한다. 제도와 시스템을 이용한 문제제기, 해결방안 제시 등 적극적 개선노력을 하지 않고 자포자기적 심정으로 발주처와 소통하지 않는다면 갑을문제의 해결은 요원하다.

둘째, 자신의 업무에 주인의식을 갖고 있어야 한다. 단순히, 계약으로 업무를 수행하고 있다는 생각에서 벗어나 발주처의 업무가 나 자신의 일이라는 인식을 가질 경우 적극적인 업무수행과 일의 효율성도 향상된다. 이로써 협력업체에 대한 발주처의 태도변화를 유도할 수 있고, 발주처 직원들도 협력업체 종사자들을 갑을관계가 아닌 대등한 동료로서 인식하게 될 것이다.

셋째, 기술력향상 등 자체 경쟁력강화에 노력하여야 한다. 부단한 자체 역량 강화로 발주처 업무에 대한 핵심 기술력을 스스로 보유한다면 발주처의 적극적 지원과 보상은 물론이고, 사업파트너로서의 협력업체에 대한 발주처의 존중은 한층 높아지게 될 것이다.

3) 정부 정책적 관점

공공기관의 공정성 강화를 통한 정부의 역할은 주로 발주처인 공공기

관에 대한 유인체계강화와 관련해 논의될 수 있다.

공공기관의 중소기업 및 협력업체와의 상생협력 유도를 위하여 정부는 매년 산업통상자원부 주관하에 공공기관 동반성장평가¹¹⁾를 실시하고 있으며 그 결과를 공공기관 경영평가에 정성적으로 반영하고 있다. 그러나 보다 적극적인 공공기관 참여를 위해서는 정량적 평가 확대 및 경영평가 반영 점수 상향 등 평가제도 개선도 모색해 볼 필요가 있다. 특히, 현 정부는 ‘협력적 기업생태계 조성’을 140개 국정과제에 포함하여 중소기업 및 협력업체와의 동반성장을 추진하고 있을 정도로 중요한 과제로 보고 있다. 그런 만큼 갑을관계 해소 및 불공정 관행 해소에 공공기관이 선도적 역할을 수행할 수 있도록 평가제도 보완을 통한 공공기관 유인체계 강화는 그 의의가 특히 크다고 할 수 있다.

4) 법적·계약적 관점

발주처 및 협력업체 종사자 관점에서 갑을문제해결을 위한 다양한 방안을 모색하여 보았다. 그러나, 갑을문제를 근원적으로 해결하기에 상기의 내용들만으로는 부족하다. 제시된 방안들이 갑을문제 해결을 위한 하나의 수단으로써 효용성은 인정될 수 있으나 오랫동안 고착되어 온 갑을문제를 근본적으로 해결하기에는 단편적 수단 정도에 불과하여 다소 미흡할 수 있다. 따라서, 갑을문제를 해결하기 위한 방안으로써 실정법상의 법적 제도개선 및 계약제도의 개선을 추가적으로 제안한다.

먼저, 갑을문제의 해결을 위한 실정법상의 제도개선이 필요하다. 갑을문제에 따른 피해를 규율하기 위해 최근 입법이 공론화되고 있는 ‘대리점거래의 공정화에 관한 법률’과 같은 다양한 특별법의 제정으로 합리적

11) 중소기업에 대한 공공기관 협력 촉진을 위하여 『대·중소기업 상생협력 협력촉진에 관한 법률』은 59개 공공기관을 대상으로 매년 중소기업에 대한 지원계획과 추진실적에 대하여 평가하도록 법제화하고 있다(동법 제19조).

인 갑을관계 정착과 갑을문제를 법적으로 규제할 수 있어야 한다. 오랫동안 사회구조적으로 고착된 갑을관계의 폐단을 일소하기 위해서는 현실적으로 강력한 법적·제도적 제재와 규율이 뒷받침되어야 한다. 그럴 경우 비로소 갑을문제는 그 해결을 위한 큰 동력을 얻게 될 것이다.

같은 맥락에서 갑을문제해결을 위한 방안으로 상기에서 거론한 사항들에 대해 가능한 부분들은 계약으로 이행을 강제할 수 있도록 하여야 한다. 갑을문제 해소를 구호로만 외칠 것이 아니라 각종 내부계약서, 협약, 협정 등의 체결시 이를 문서화한다면 사회적 분위기에 따른 일시적 보여주기식 갑을문제 개선이 아닌 실질적인 갑을문제개선이 가능할 것이다.

특히, 공공영역에서 협력업체와의 용역계약에는 계약일반조건, 계약특수조건, 과업지시서 등 각종 계약서류들이 생산되고 있고 이들 서류에 의해 협력업체들을 감독하고, 지시하고 있으나 이것은 대등한 입장에서 협력업체와의 협의를 통해 작성된 것이 아닌 정부와 발주처 관점에서 작성된 것이다. 따라서, 법적 효력을 발생하는 계약서류에 갑을문제 해소를 위한 다양한 방안들을 구체화하고 이를 구속력 있는 문서로 남겨 불공정한 행위가 발생하지 않도록 감시하고 통제한다면 갑을문제는 한층 개선될 수 있을 것이다. 합리적 갑을관계와 갑을문제 발생시의 규제 등을 계약으로 정하도록 의무화 한다면 계약당사자는 갑을문제를 현실로 직시하고 이의 예방을 위하여 한층 경계하고 개선을 위한 노력을 기울이게 될 것이기 때문이다.

제 3 절 연구의 한계

본 연구는 공항공사의 공정성이 협력업체 종사자의 직무만족에 미치는 영향을 발주처의 공정성 관점에서 분석, 공공조직에서 발생할 수 있는

값을문제를 파악하고 그 해결을 도모하고자 한 것이었다. 그러나, 아래와 같은 점에서 그 한계점 역시 내재하고 있어, 향후 진행될 관련 연구에서는 이에 대한 보완과 극복이 요구된다.

첫째, 본 연구의 결과 공항공사의 공정한 업무처리 및 직원대우가 직무만족에 유의한 영향을 주고 있으나, 이를 서로 상이한 형태의 업무를 수행하고 있는 모든 공공조직차원으로 일반화하거나 공통적으로 적용될 것이라고 단정하기에는 무리가 따른다는 점이다.

둘째, 무기명 방식과 엄격한 비밀보장을 약속하였음에도 불구하고, 협력업체 종사자 입장에서는 결국 이들을 고용하고 있는 공항공사에 대한 설문조사를 한 것이므로 실제 이들이 갖고 있는 생각에 반하여 우호적인 답변을 하였을 가능성이 많다는 점도 한계점으로 지목될 수 있다.

셋째, 설문문항구성에 있어 인지적 영향이 있었을 가능성도 배제하지 못한다. 본 연구에서와 같이 분배적 공정성, 절차적 공정성, 상호작용공정성, 전반적 직무만족도 등 서로 관련 있는 내용으로 설문문항이 묶여 있을 경우, 피응답자는 설문 문항의 유사성을 미리 인지하고 설문의 내용이 다르더라도 설문에 대한 충분한 생각없이 앞선 설문 문항으로 인지하는 범주에 대해 피응답자가 갖고 있는 일반적인 수준에서 설문에 답하였을 가능성이 크다. 서로 상이한 분야의 설문을 혼합하여 설문문항과 순서를 구성하였다면 결과에 대한 설명력이 한층 더 강화되었을 것으로 본다.

넷째, 직무만족에 영향을 미치는 변수는 인적 특성, 조직특성, 직무특성 등 매우 다양하다. 본 연구에서는 독립변수인 공정성 요인이외에 선행연구의 결과에 따라 직무만족에 영향을 주는 변수들을 최대한 통제하기 위해 노력하였으나 그 효과를 완벽하게 통제하는 것에는 한계가 있다. 또한 공항내 협력업체의 직무특성적 요인에 따라 직무만족에 영향을

주는 변수요인은 서로 다를 것임에도 통제변수들을 획일적으로 적용했다는 것은 한계라고 할 수 있다.

기관별로 차이가 있으나 공공기관 업무의 일정 부분을 협력업체가 수행하고 있는 것은 이제 일반적인 모습이 되었으며, 공공조직으로서 이들 협력업체에 대한 갈등관리는 공공기관의 성공적인 경영을 위하여서도 필수적이다. 따라서, 공공기관 종사자로서 향후 이들 분야에 대한 연구가 보다 많이 수행될 수 있기를 기대하며, 상기에서 제시한 본 연구의 한계점에 대해서는 후속 연구의 수행에서 보다 깊게 전문적으로 분석되고 개선될 수 있도록 과제로써 남겨두고자 한다.

참 고 문 헌

〈단행본〉

- 강성철 외(2011), 「새인사행정론」, 대영문화사
남궁근(2012), 「행정조사방법론」, 법문사
박우순(1996), 「조직관리론」, 법문사
신유근(1985), 「조직행동론」, 다산출판사
유민봉·임도빈(2007), 「인사행정론」, 박영사
이영면(2011), 「직무만족의 의미와 측정」, 경문사
이종수·윤영진(2006), 「새행정학」, 대영문화사
이학식, 임지훈(2013), SPSS 18.0 매뉴얼, 집현재
Aristotle, 이창우 외 (역)(2006), 「니코마스윤리학(Ethica Nicomachea)」,
이제이북스

〈신문·잡지 기타〉

- 연합뉴스(2013), 인천공항 비정규노조 파업잠정중단…내일 업무 복귀
(2013.12.25.),
<http://www.yonhapnews.co.kr/bulletin/2013/12/25/0200000000AKR20131225073800004.HTML?input=1179m>
경향신문(2014), [간접고용의 눈물] 공기업, 간접고용률 높을수록 경영평가 유리…울산항만공사 외주인력 5년간 785% 증가(2014.1.23),
http://news.khan.co.kr/kh_news/khan_art_view.html?artid=201401230600015&code=940702
노사정위원회(2002), 비정규근로자 대책 관련 노사정 합의문(제1차)

〈국내 논문〉

- 강경석·홍철희(2008), 교사의 조직공정성 인식과 조직시민행동이 교사의 혁신행동에 미치는 영향, 「교육행정학연구」 26(2), 287-315
- 고종욱·류철(2005), 분배, 공식절차 및 상호작용공정성이 호텔종사자의 직무만족, 조직몰입 및 상사신뢰에 미치는 상대적 영향력에 대한 연구, 「관광학연구」 제28권 제4호, 193-212
- 기호익(2010), 고용형태에 따른 조직태도와 조직시민행동에 관한 연구, 「대한경영학회지」, 제23권 제4호(통권제81호), 2127-2148
- 김명언·이현정(1992), 조직공정성 : 평가기준과 지각된 공정성, 직무만족, 조직몰입, 직무몰입, 봉급만족과의 관계, 「한국심리학회지」 제6권 제2호, 11-28
- 김연수(1998), 기업구조조정을 위한 아웃소싱 활용방안, 서강대학교 석사학위논문
- 김용득(1999), 공공조직 구성원의 직무만족에 관한 연구, 「동립경영연구」 제10집, 165-202
- 김윤진(2012), 조직공정성 인식이 항공사 승무원의 직무만족도에 미치는 영향, 숙명호스피탈리티 경영전문대학원 석사학위논문
- 김재운(2013), 공항보안검색에 있어서의 위험관리와 대응과제, 「한국경호경비학회」 제34호, 89-113
- 김정원·서재현(2008), 비정규직의 직무만족 결정요인 : 비정규직 선택자발성의 효과검증을 중심으로, 「인사관리연구」 제32집 제1권, 81-109
- 김정하 외(2011), 공항특수경비원들의 직무스트레스가 직무만족 및 이직의사에 미치는 영향, 「한국치안행정논집」 제6권 제2호, 233-253
- 김종관·노태무(2006), 파견근로자의 공정성지각이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 있어 신뢰의 매개효과에 관한 연구, 「경영경제연구」, 제25권 제1호 (통권제26권), 125-152

- 김준곤(1988), 직무만족의 측정과 관련변인들의 영향, 「한국심리학회지」
Vol 1, 55-78
- 김태형 외(2006), 고용형태에 따른 고용특성과 조직몰입 및 직무만족간
관계, 「인사관리연구」, 제30집 제4권
- 남선이·남승규(2006), 사회복지시설 종사자의 직무만족, 「한국사회복지행정학」
제8권 제3호, 1-30
- 남세진·조홍식(1994), 도시·농촌간 사회복지전문요원의 직무수행과 직무
만족에 관한 비교연구, 「한국사회복지학회」 제24권, 59-88
- 맹성철(2008), 인력 아웃소싱방식과 조직유효성의 관계에 대한 탐색적 연구, 서울
시립대학교 석사학위논문
- 박득(2011), 콜센터상담사의 직무만족요인, 직무만족, 조직몰입과 이직의도
간의 상호관계에 관한 연구, 「한국컴퓨터정보학회」 제17권
제11호, 209-217
- 박수진(2012), 항공사 승무원의 조직공정성인식이 직무만족과 조직충성
도에 미치는 영향연구, 경기대학교 석사학위 논문
- 박승열(2013), 조직공정성과 조직의 비전이 직무만족과 조직몰입에 미치는
영향 : 정보통신 및 IT 서비스업 종사자 중심으로, 서울벤처
대학원대학교 박사학위논문
- 박인실(2009), 항공아웃소싱 서비스품질이 항공사만족과 관계지속의도에 미치는
영향 연구 : 전환장벽의 조절효과를 중심으로, 경기대학교 박사
학위논문
- 박주상(2012), 청원경찰의 직무만족결정요인에 관한 연구, 「한국민간경비
학회보」 제11권 제3호, 99-114
- 방승규(2011), 리조트산업 구성원의 조직공정성이 심리적 계약위반과 직무
태도에 미치는 영향에 관한 연구, 경기대학교 석사학위논문
- 방하남(2000), 직무만족도와 생활만족도의 결정요인과 상호작용에 관한 연구,
「한국노동경제학회」 제23권, 133-154

- 서경화 · 이수범(2010), 파견근로자의 지각된 공정성이 파견회사와 근무 회사에 대한 이중몰입과 직무만족에 미치는 영향 : 인스트어베이커리를 중심으로, 「호텔경영학연구」, 제19권(통권 제56호), 207-228
- 신동엽(1999), 신뢰의 경영 : 신뢰기반 경영의 이론적 바탕과 실제 예들, 「연세경영연구」 제68권, 65-105
- 안경희(2011), 공무원의 직무만족영향요인에 관한 연구 : 정부부처의 권력 크기를 조절변수로, 서울대학교 석사학위논문
- 안관영(1992), 인적특성, 직무특성 및 조직특성에 따른 이직관리방안에 관한 연구, 인하대학교 박사학위논문
- 안세길(2004), 하우스키퍼 아웃소싱 직원들의 직무만족에 관한 실증연구, 「여행학연구」 제21호, 205-221
- 양미(2004), 항공사 공항근로자의 직무특성에 따른 직무만족연구, 경기대학교 석사학위논문
- 윤승현(2008), 대 · 중소기업간 불공정거래행위 규제에 관한 연구, 연세대학교 석사학위논문
- 이경태(2011), 항공사 여객운송 아웃소싱종사자의 직무만족개선방안에 대한 실증연구, 한국항공대학교 석사학위 논문
- 이영면(2008), 요인별 직무만족 측정도구의 개요와 활용방안, 「인적자원관리연구」 제15권 제4호, 147-185
- 이영진(2008), 비정규직 파견근로자의 분배공정성지각이 조직유효성에 미치는 영향과 동기의 매개효과에 관한 연구, 아주대학교 석사학위논문
- 이종준 · 최익봉(2000), 직무특성과 조직공정성이 직무만족에 미치는 영향, 「계명연구논총」 제18집, 155-175
- 이지현(2009), 공정성이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향 : 서울지역 특급호텔 종사원을 중심으로, 남서울대학교 석사학위논문

- 이호진(2010), 기업내 아웃소싱 근로자의 직무만족도 및 조직몰입도에 관한 연구, 경희대학교 석사학위논문
- 임진섭 외(2012), 조직공정성과 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구 : 생활시설과 이용시설 종사자의 차이를 중심으로, 「사회복지연구」 Vol 43(1), 89-115
- 장신철(2012), 비정규직 범위와 규모에 대한 새로운 고찰, 「산업관계연구」 제22권 제1호, 55-77
- 장효강(2006), 병원아웃소싱직원과 정규직원의 조직문화 인식에 따른 직무만족 및 직무몰입에 관한 연구, 고신대학교 박사학위논문
- 정수근(2011), 호텔주방조직의 고용형태에 따른 공정성이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향, 한성대학교 석사학위논문
- 정재수(2002), 국내건설공사 하도급 불공정거래 개선방안에 관한 연구, 연세대학교 석사학위논문
- 정하늘(2006), 가맹사업거래의 불공정거래행위 규제에 관한 연구, 연세대학교 석사학위논문
- 정홍술(2005), 분배, 절차, 상호작용공정성이 상사에 대한 신뢰, 조직지원인식 및 조직시민행동에 미치는 영향, 전남대학교 박사학위 논문
- 제갈돈(2004), 지방공무원의 직무만족과 개인적 특성, 「한국행정논집」 제16권 제4호, 813-835
- 조국행(2001), 공정성이 조직몰입, 직무만족, 조직유효성에 미치는 영향에 관한 실증연구, 호서대학교 박사학위논문
- 조근영(2002), 공기업의 불공정거래행위에 관한 연구, 전남대학교 석사학위논문
- 조주은(1995), 우리나라 항공사의 국제경쟁력강화를 위한 연구 : 객실승무원의 직무만족도를 중심으로, 중앙대학교 석사학위논문
- 채신석(2009), 호텔 아웃소싱근로자의 공정성지각이 조직유효성에 미치는 영향, 「관광학연구」, 제33권 제6호(통권 76), 319-341

- 최대정 · 박동건(2006), 조직공정성의 개념과 효과성 : 국내 상관연구의
통합분석, 「한국심리학회지」 19(2), 193-227
- 최병천(2013), 갑을관계 민주화와 비정규직 문제에 대한 대안적 접근,
「노동사회」 Vol.171, 94-105
- 최응열 · 이강훈(2007) 보호관찰공무원의 직무만족에 영향을 미치는 요인에
관한 연구, 「한국교정학회」 제35호, 141-167
- 최진현(2013), 사립중등학교 기간제교사의 고용불안정성, 조직공정성, 직무
스트레스와 조직유효성간의 관계, 영남대학교 석사학위논문
- 홍준호(2014), 거래상 지위남용행위에 관한 법적 연구, 단국대학교 석사
학위논문
- 황호영 · 최영균(2003), 조직공정성이 직무만족과 조직시민행동에 미치는
영향에 관한 연구 : 개인주의 · 집단주의 효과를 중심으로,
「인적자원개발연구」, 제5권제1호, 1-24

〈해외 논문〉

- Adams, J(1963), Toward Understanding of Inequity, Journal of Abnormal
and Social Psychology
- Ginzberg, E(1951), Occupational Choice : An approach to a General
Theory, New York : Columbia University Press
- Herzberg, F (1966), Work and Nature of Man, Cleveland : World
Publishing Co
- Hoppock, R(1935), Job Satisfaction, New York : Harper&Brothers
- Locke, E. A(1976), The nature and causes of job satisfaction. in
Dunnette(eds.), Handbook of Industrial and Organizational
Psychology

- Locke, E. A(1986), Work motivations theories. in Cooper, C.L. and Robertson, I.(eds.), International Review of Industrial and Organizational Psychology
- McCormick, E. J. and Tiffin, J(1974), Industrial Psychology, 6th fd. Prentice Hall
- Milton, R(1981), The Nature of Human Values. New York : Harper and Row
- Price, J. L(1972), Handbook of Organizational Measurement, Lexington,MA : Heath&Co
- Porter, L. W. and Steers, R. M(1973), Organizational, Work and Personal Factors in Employee and Absenteeism, Psychological Bulletin
- Vroom, V. H(1965), Work&Motivations, New York : John Wiley
- Homans, G. C(1961), Social Behavior : Its elementary forms(NY : Harcourt Brace Jovanovice)
- Thibaut, J and Walker, L(1975), Procedural Justice : A Psychological Analysis, Hillsdale, NJ : Lawrence Erlbaum Associates
- Bies, R. J. and Moag, J. S(1986), International Justice : Communication Criteria of Fairness, Research in Negotiations in Organizations, Vol.1.
- Greenberg, J(1987), A taxonomy of organizational justice theories, Academy of Management Review, Vol.12.
- Folger, R and Konovsky, M. A(1989), Effects of procedural and distributive justice on reactions to pay raise decisions, Academy of Management Journal, Vol.32.
- Rutte, C. G and Messick, D. M(1995), An Integrated Model of Perceived Unfairness in Organizations, Social Justice Research, Vol.8

- Leventhal, G. S., Karuaz, J. and Fry, W. R(1980), Beyond Fairness : A Theory of Allocation Preferences, Justice and social interaction, New York : Springer-Verlag
- Fisek, H., Norman, R. G and Wagner, D. G(1986), The Formation of Reward Expectations in Status Situations, in Equity Theory, New York : P. Lerner
- Lerner, M. J(1982), The Justice Motive in Human Relations and Economic Model of Man : A Radical Analysis of Facts and Fictions, in cooperations and Helping Behavior : Theory and Research, New York Academy Press
- Leung, K. K and Michael, B(1984), The Impact of Cultural Collectivism or Reward Allocation, Journal of Personality and Social Psychology, Vol.4.
- Greenberg, J(1986), Reactions to Procedural Justice in Payment Distributions : Do the means Justify the Ends?, Journal of Applied Psychology
- Tyler, T. R(1989), The Psychology of Procedural Justice : A Test of Group Value Model, Journal of Personality and Social Psychology, Vol.57.
- Alexander, S. and Ruderman, M(1987), The Role of Procedural and Distributive Justice in Organizational Behavior, Social Justice Research, Vol.1.
- Sheppard, B. H. and Lewicki, R. J(1987), Toward general principles of managerial fairness, Social Justice Research, Vol.1.
- Folger, R. and Bies, R. J(1989), Managerial Responsibilities and Procedural Justice, Employee Responsibilities and Right Journal. Vol.2.

- Shapiro, D. L(1993), Reconciling theoretical differences among procedural justice researchers by re-evaluating what it means to have one's views 'considered' : Implications for third-party managers. In Cropanzano(ed). Justice in the workplace : Approaching Fairness in Human Resource Management, NJ : Lawrence Erlbaum Associates
- McFarlin, D. B and Sweeney, P. D(1992), Distributive and procedural justice as predictors of satisfaction with personal and organizational outcomes, Academy of Management Journal, Vol.35, No. 3
- Lissak, R. L., Mendes, H. and Lind, E. A(1983), Organizational and nonorganizational influences on attitudes toward work, Manuscript, University of Illinois, Urbana-Champaign
- Dittrich, J. E. and Carrell, M. R(1979), Organizational equity perceptions, employee job satisfaction and department absence and turnover rates, Organizational Behavior and Human Performance. Vol.24
- Singer, M. S(1992), Procedural justice in managerial selection, Identification of fairness determinants and associations of fairness perceptions, Social Justice Research, Vol.5
- Stephen, P. S(1996), Bridging the gap between procedural knowledge and positive employee attitudes, Group and Organization Management, Vol.21

공항 협력업체 종사직원의 발주처 공정성 인식 조사

안녕하십니까? 바쁘신 중에도 소중한 시간을 내어 주셔서 대단히 감사합니다.

저는 서울대학교 행정대학원에서 석사논문을 연구중인 이강원입니다. 본 설문은 저의 논문주제인 “공항협력업체 종사자의 발주처 공정성 인식이 직무만족에 미치는 영향”에 관한 연구를 수행하기 위하여 작성된 것입니다.

모든 설문에 빠짐없이 응답하여 주시기를 당부드리며, 응답방법은 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 √표 해주시기 바랍니다.

질문에는 맞고 틀린 답이 없으며, 귀하의 응답은 이런 의견을 갖고 있는 사람이 몇 %라는 식으로 통계를 내는 데에만 사용되고, 그 외의 목적에는 절대로 사용되는 일이 없으니 느끼시는 대로 답해 주시면 되겠습니다.

본 설문은 무기명으로 작성되고 설문결과는 오로지 연구목적으로만 활용되며, 설문내용과 관계되는 모든 사항은 절대적으로 비밀이 보장됨을 약속드립니다. 본 설문에 응답하신 내용은 「**통계법**」 제33조에 의해 비밀이 보장됨을 알려드립니다.

다시 한번 바쁘신 중에도 본 설문에 응해 주신 귀하의 협조에 깊이 감사드리며, 댁내 건강과 행복이 항상 함께 하시길 기원합니다.

감사합니다.

2014년 1월

※ 통계법 제33조(비밀의 보호 등) ① 통계작성과정에서 알려진 사항으로서 개인 또는 법인이나 단체의 비밀에 속하는 사항은 보호되어야 한다. ② 통계작성을 위하여 수집된 개인 또는 법인이나 단체의 비밀에 속하는 기초자료는 통계작성의 목적 외에 사용하여서는 아니 된다.

다음은 본 설문에 앞서 응답자 인적 사항에 관한 문항입니다.
귀하께서 해당되는 곳에 √ 표를 해 주세요.

1) 귀하의 업무분야는 무엇입니까?

- | | | | |
|-------|--------|---------|---------|
| ① 미화 | ② 의전 | ③ 안내·방송 | ④ 영접·수위 |
| ⑤ 유실물 | ⑥ 주차 | ⑦ 순환버스 | ⑧ 탑승교 |
| ⑨ 토목 | ⑩ 조경 | ⑪ 장비 | ⑫ 정비 |
| ⑬ 건축 | ⑭ 기계 | ⑮ 급유 | ⑯ 전력 |
| ⑰ 통신 | ⑱ 특수경비 | ⑲ 보안검색 | |
| ⑳ 대테러 | ㉑ 소방구조 | ㉒ 조류퇴치 | |

2) 귀하께서 소속된 근무처는 어디입니까?

- ① 본사·김포공항 ② 지방공항, 기타

3) 귀하의 연령은 만으로 어떻게 되십니까?

- ① 20세 미만 ② 20세~29세 ③ 30세~39세
④ 40세~49세 ⑤ 50세~59세 ⑥ 60세 이상

4) 귀하께서 근무한 총 재직년수는 얼마입니까?

〈*회사가 변경된 경우에도 계속 업무에 종사하셨다면 그 기간을 포함합니다.〉

- ① 1년 미만 ② 1년~2년 ③ 3년~4년 ④ 5년~6년
⑤ 7년~8년 ⑥ 9년~10년 ⑦ 11년~12년 ⑧ 13년~14년
⑨ 15년~16년 ⑩ 17년~18년 ⑪ 19년~20년 ⑫ 20년 이상

5) 귀하의 성별은 어떻게 되십니까?

- ① 남성 ② 여성

다음은 귀하께서 평소 인식하고 계신 “한국공항공사(직원)”의
공정성과 관련한 문항입니다(문1~문3).

문1) 아래 문항은 귀하 회사에 대한 한국공항공사의 보상, 평가, 복지정책 등에
대한 질문입니다.

| | 매우 그렇다 | 그렇다 | 보통 이다 | 그렇지 않다 | 전혀 그렇지 않다 |
|---|-----------|-----|----------|-----------|--------------|
| 1) 우리 회사의 업무를 고려할 때 한국공항공사는 공정한 보상을 하고 있다. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2) 한국공항공사가 우리회사에 제 공하는 복리후생(휴양소지원, 어학교육, 작업장환경, 비품지 원 등)수준은 공정한 편이다. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3) 한국공항공사가 실시하는 인센 티브평가는 공정한 편이다. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4) 한국공항공사가 우리 회사에 부여한 업무의 양은 공정하다. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

문2) 아래 문항은 귀하 회사에 대한 한국공항공사의 업무처리절차 등에 대한
질문입니다.

| | 매우 그렇다 | 그렇다 | 보통 이다 | 그렇지 않다 | 전혀 그렇지 않다 |
|--|-----------|-----|----------|-----------|--------------|
| 1) 한국공항공사는 정책결정시 우리 회사의 의견을 수렴하는 편이다. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2) 우리 회사에 대한 한국공항공사의 의사결정은 일관성 있는 기준에 따라 이루어진다. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3) 우리 회사에 대한 한국공항공사의 중대한 결정에 대하여 우리 회 사는 이의를 제기할 수 있다. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4) 한국공항공사의 의견수렴 및 전달 절차 시스템은 체계적이다. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

문3) 아래 문항은 귀하에 대한 한국공항공사(직원)의 태도, 감독 등에 대한 질문입니다.

| | 매우 그렇다 | 그렇다 | 보통 이다 | 그렇지 않다 | 전혀 그렇지 않다 |
|--|-----------|-----|----------|-----------|--------------|
| 1) 한국공항공사 직원은 나를 인격적으로 대우해 준다. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2) 한국공항공사 직원의 업무지시·감독은 계약에 부합하는 편이다. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3) 한국공항공사 직원은 나에게 업무 결정과 그 영향에 대하여 적절한 피드백을 제공하고 알려준다. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4) 한국공항공사 직원은 업무처리 내용과 과정에 대하여 나에게 설명하고 이해를 구하는 편이다. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

문4) 아래 문항은 귀하 소속회사의 운영에 대한 질문입니다. 귀하의 생각과 가장 일치하는 곳에 √표 주세요

| | 매우 그렇다 | 그렇다 | 보통 이다 | 그렇지 않다 | 전혀 그렇지 않다 |
|--|-----------|-----|----------|-----------|--------------|
| 1) 나의 임금수준은 현재 수행하고 있는 업무를 고려할 때 적절하다. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2) 우리 회사가 임금을 결정하는 방법은 적절하다. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3) 나는 우리 회사에서 승진의 기회가 충분하다고 생각한다. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4) 나는 우리 회사의 승진제도에 만족한다. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5) 나의 상사는 나의 업무가 잘 될 수 있도록 많은 도움을 준다. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6) 나는 동료와의 관계가 원만하다. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 7) 나는 동료와 업무협조가 잘 이루어지고 있다. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8) 나의 하루 업무량은 적절하다. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9) 나는 다른 직원과 비교시 나의 업무량에 만족한다. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

다음은 직무만족과 관련한 문항입니다.

문5) 다음은 귀하께서 느끼시는 전반적인 직무만족과 관련한 질문입니다.

| | 매우 그렇다 | 그렇다 | 보통 이다 | 그렇지 않다 | 전혀 그렇지 않다 |
|------------------------------|-----------|-----|----------|-----------|--------------|
| 1) 한 마디로 나는 내 직무에 만족한다. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2) 전반적으로 나는 내 직무를 좋아하지 않는다. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3) 전반적으로 나는 여기서 일하는 것을 좋아한다. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

설문에 응답해 주셔서 대단히 감사합니다.

Abstract

A Study on the Effects of Justice Awareness on the Job Satisfaction of Contractors' Employees : focusing on Korea Airports Corporation's Case

Lee, Gang-Won

Department of Public Administration

The Graduate School

Seoul National University

This study attempted to find the perceived level of justice from employees of contractor companies towards the principal company, the contractee, Korea Airports Corporation(KAC). By analyzing the outcome, it was identified that how the perceived level of justice affect the job satisfaction of contractors' employees. Consequently, this study tried to find out the managerial implications of effective airport operation by attaining mutual benefit for both contractors and the contractee(KAC).

The concept of “justice”, which has mainly been discussed as the organizational dimension of individual and work basis, was extended to justice dimension towards KAC. Independent variables include distribute justice, procedural justice and interactional justice reflecting existing theory and preceded study while job satisfaction of contractors’ employees was set as dependent variable.

Questionnaire survey has been done to the contractors’ employees working for KAC at 4 main airports across the country: Gimpo, Gimhae, Daegu, Gwangju airports. Collected questionnaire data was analyzed by the various analysis techniques: frequency, reliability, validity, pearson correlation and multiple regression analysis.

According to the result, contractors’ employees comparatively perceived more fairness from KAC than their own company in terms of 3 justice areas: distributive, procedural, interactional justice. It was found that the more they perceive justice, the more job satisfaction they are likely to have. Therefore, it was identified that KAC’s fair work process affects the job satisfaction of contractors’ employees. In addition, it was also found that interactional justice have more effects on the job satisfaction than distributive justice has.

Managerial implications from this study are follows;
Firstly, the discontent of ‘Eul(Contractor)’ can be greatly improved by the endeavors of ‘Gab(Contractee)’ in regards to the remuneration and procedural justice and humane treatment and so forth. Therefore, these elements should be firstly considered to cope with the problems resulted from so-called ‘Gab-Eul relationship’(top-bottom relationship).

Secondly, contractee should be able to acknowledge that the job satisfaction of contractors' employees is directly related with inspiration of the will to work and workforce improvement and needs to abolish unfair practice and upgrade the level of justice.

Thirdly, as interactional justice has shown significance concerning job satisfaction of contractors' employees, contractee should have wariness in regards to words, behavior and overbearing attitude.

Fourthly, contractee has to take various institutional, systematic measures to manage job satisfaction of contractors' employees through fair job performance.

Fifthly, contractee's recognition concerning top-bottom relationship with contractor companies should be changed into an equal and horizontal relationship as cooperative business partners.

Distorted Gab-Eul relationship needs improvement at any cost to establish righteous social and economic order. I look forward to see that more detailed study should be implemented in the near future and hopefully this study could inspire people to have more interest on this issue.

Keywords : Gab-Eul relationship (top-bottom relationship), airport, contractor, justice, job satisfaction

Student Number : 2013-22658